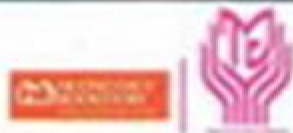
100 CÁCH GIAO TIẾP
CẦN HỌC HỎI TRONG CUỘC SỐNG HÀNG NGÀY

BÍCH LÃNH





100 CÁCH GIAO TIẾP CẦN HỌC HỎI TRONG CUỘC SỐNG






CUỐN SÁCH NÀY ĐƯỢC XUẤT BẢN THEO HỢP ĐỒNG CHUYỂN GIAO BẢN QUYỀN GIỮA TÁC GIẢ VÀ CÔNG TY VĂN HÓA HƯƠNG THỦY.

Bích Lãnh

Biên dịch: PHAN QUỐC BẢO

100 CÁCH GIAO TIẾP CẦN HỌC HỎI TRONG CUỘC SỐNG



NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA THÔNG TIN

LỜI NÓI ĐẦU

Trong cuộc sống, không phải ai cũng luôn luôn mở rộng tấm lòng để đón chào người khác. Giao lưu chính là trường hợp hai bên cởi mở tấm lòng để chào đón đối phương thâm nhập nhằm tạo ra sự đồng cảm.

Người ta đã tiến hành cuộc trắc nghiệm, quan sát một vận động viên bóng bầu dục trong trận thi đấu: khi anh ta ôm bóng lách qua tuyến phòng thủ của đối phương, thời gian giữ bóng thường không thể vượt quá 2 giây, sau đó phải chuyền cho đồng đội ngay. Như vậy, động tác ném bóng cần phải rèn tập để nâng lên trình độ điêu luyện, vấn đề quan trọng nhất là sự phối hợp hài hòa ăn ý giữa người ném và người nhận, hai bên cần hiểu nhau thật sâu sắc.

Khi giao lưu với người khác, thì trong tâm tưởng của chúng ta phải quan tâm đến hai mặt là bản thân và đối phương, nói cách khác là giữ vững lập trường quan điểm của mình, đồng thời xem xét quan điểm lập trường của đối phương.

Trước khi nói ra một vấn đề, cần cân nhắc suy đoán xem đối phương sẽ đón nhận câu đó với thái độ ra sao, phản ứng của họ như thế nào. Vì vậy ngữ điệu và biểu cảm cần phối hợp hài hòa với ý tứ trong câu nói, đồng thời theo dõi diễn biến tâm trạng của người nghe để điều chỉnh cho thỏa đáng. Đó chính là kỹ năng giao tiếp với người khác.

Biết giao tiếp hiệu quả sẽ hỗ trợ rất lớn cho ta trong công việc và đời sống. Cuốn sách "100 cách giao tiếp cần học hỏi trong cuộc sống" giới thiệu phương pháp giao lưu trong các tình huống khác nhau, xoay quanh các chủ đề: Tiêu điểm giao lưu - Lộ trình giao lưu - Lời cảnh báo của chuyên gia. Nếu trong đời sống, trong công việc bạn gặp phải những vấn đề nan giải, rắc rối, bạn hãy giở cuốn sách này ra, ở đó sẽ có lời giải giúp bạn chuyển hóa tình hình bất ổn thành thuận lợi.

Hy vọng cuốn sách sẽ trở thành chìa khóa để bạn mở cánh cửa tâm hồn người khác, phấn đấu trở thành con người giỏi giao tiếp.

Chúc các bạn thành công!

Soạn giả

1. GIAO LƯU VỚI BẠN HỌC

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi giao tiếp với bạn học, cần để ý xem bạn có hiểu rõ ý mình muốn nói hay không, đồng thời căn cứ vào thông tin phản hồi của bạn để chuyển đổi đề tài.

* **Lộ trình giao lưu**: Giữa bạn học với nhau, hàng ngày bên nhau, vui buồn gắn bó, nên nói năng diễn đạt giỏi chính là kỹ năng giao tiếp với bạn học, trong đó cần chú ý mấy điểm dưới đây:

(1) Chọn đề tài cho thỏa đáng

Nếu bạn học là người mới gặp nhau lần đầu, thì cần tìm câu chuyện thích hợp. Có khá nhiều cách để mở đầu: hoặc là nói chuyện tùy hứng, trước hết hãy tìm hiểu sở thích của đối phương để vào đề một cách tự nhiên rồi khéo lái câu chuyện diễn biến theo chiều hướng thuận lợi; hoặc là nói chuyện bâng quơ, khéo léo nắm bắt thông tin của người đối thoại, dần dần dẫn dắt câu chuyện vào chủ đề mình quan tâm, tiếp đó đi sâu vào nội dung chính; hoặc trực tiếp đi thẳng vào chủ đề... Nếu

cùng lúc giao tiếp với nhiều bạn học, cần phải tìm ra đề tài chung mà mọi người cùng quan tâm, như vậy mới thu hút được sự quan tâm của họ, tạo được bầu không khí hài hòa, cởi mở.

(2) Cấu trúc dàn dựng câu chuyện thật tinh tế

Khi vui vầy với bạn học, nói chung không thể thiếu những câu chuyện trao đổi tâm tình, nếu biết dàn dựng thật hấp dẫn thì sẽ mang lại hiệu quả như ý. Cuộc giao tiếp được thành công là sự phối hợp ăn ý giữa hai bên đối thoại, bên hỏi cũng như bên trả lời, người này nói xong đến lượt người kia tiếp tục, bày tỏ sự phản ứng của mình trước vấn đề mà đối phương đề cập, như vậy sẽ tạo dựng được bầu không khí đồng cảm thân mật. Khi trao đổi với bạn học, tránh nóng vội chen ngang hoặc ngắt lời đối phương, gây ảnh hưởng tới mạch tư duy của họ. Nếu như cảm thấy đối phương tỏ ra quá say sưa hứng thú với một tình tiết nào đó, càng không nên thô bạo can thiệp, bắt ép họ chuyển đổi sang chủ đề của mình. Khi nói chuyện cảm thấy đối phương chưa hiểu rõ thì phải nhẫn nại giải thích, trình bày cho cặn kẽ, tránh trường hợp không hiểu ý của nhau, đừng để rơi vào tình trạng "ông nói gà bà nói vịt" khiến cả hai bên đều mất hứng.

(3) Tránh nói nhiều những câu quen mồm

* **Cảnh báo của nhà chuyên môn**: Vận dụng phương thức giao tiếp nào, thì sẽ tạo dựng được quan hệ xã giao tương ứng với phong cách giao tiếp đó.

2. GIAO TIẾP KHÔNG LỜI GIỮA BẠN HỌC VỚI NHAU

* **Tiêu điểm giao lưu:** Nhà tâm lý học Mỹ Durabian đã nói: "Biểu đạt thông tin ngôn ngữ = 7% ngữ điệu + 55% biểu cảm".

* **Lộ trình giao lưu**: Khi giao tiếp, nhiều khi tư tưởng tình cảm bộc lộ ra ngoài một cách tự nhiên thông qua nét mặt, cử chỉ tay chân... mà không cần sự trợ giúp của ngôn từ. Nếu ta chỉ biết lĩnh hội lời nói, mà không kết hợp quan sát, cảm nhận động tác và biểu cảm của đối phương, thì đôi khi không nắm bắt được nội dung mà đối phương thật sự muốn biểu đạt. Cách vận dụng thủ thuật giao tiếp phi ngôn ngữ như thế nào?

(1) Ánh mắt

Trong quá trình giao tiếp, nhiều người biết

vận dụng ánh mắt để chuyển đạt thông điệp tình cảm, còn người nghe cũng coi đó là một phương tiện để tìm hiểu tâm tư, suy nghĩ của đối phương. Khi lắng nghe bạn học nói chuyện, ta nên nhìn vào họ, như thế vừa tỏ sự quan tâm kính trọng, vừa dễ cảm nhận ý tứ của họ. Còn về phía người nói, sau khi nói xong mỗi câu, hãy chú ý nhìn vào mắt người nghe, dường như muốn hỏi "Bạn có nghĩ rằng tôi nói đúng không?", như vậy sẽ làm cho bầu không khí giao tiếp trở nên gần gũi, cởi mở hơn.

(2) Âm điệu

Âm điệu cũng là một vấn đề cần vận dụng thỏa đáng trong giao tiếp. Nói cách khác, đó cũng là một điều kiện bảo đảm cho giao lưu tiến hành thuận lợi. Giọng nói nhẹ nhàng, êm ái, chứng tỏ tình cảm cởi mở, chân tình; giọng nói chậm rãi, thâm trầm, thể hiện đồng tình, thông cảm; giọng nói sắc ngọt, hơi run rẩy, biểu thị tâm trạng không vừa ý; nói giọng mũi hoặc ầm ừ thể hiện tính kiêu căng, hợm mình hay khinh người.

(3) Tư thế

Tư thế cơ thể cũng là một phương thức diễn đạt

tư tưởng, tình cảm trong giao tiếp. Tư thế khác nhau tạo ra sự cảm nhận khác nhau về thái độ và tư duy, ví dụ hơi nghiêng người về phía đối phương thể hiện nhiệt tình, hơi cúi mình bày tỏ lòng cung kính, ngửa người ra đằng sau thể hiện tính ngạo mạn trịch thượng, quay lưng về phía đối phương chứng tỏ sự khinh ghét.

Tư thế tay càng có sức biểu đạt hiệu quả hơn. Khi bắt tay nhau mà dang rộng các ngón tay cho thấy đó là con người khoáng đạt, nhiệt tình; nếu các ngón tay khép chặt, chứng tỏ là con người thông hiểu, trải đời, cẩn trọng; nếu ngón cái dang ra, các ngón còn lại khép chặt, chứng tỏ đó là con người từng trải trong trường xã giao; nếu chỉ chừa có ba ngón tay, chứng tỏ đó là con người thiếu lễ độ.

(4) Cự li

Cự li tối ưu trong giao tiếp, là vừa không xâm phạm khoảng không gian tự do khiến đối phương kém thoải mái, cũng không quá cách xa khiến đối phương cảm thấy mình hờ hững, lạnh nhạt hay kênh kiệu, cự li vừa phải sẽ khiến cuộc nói chuyện diễn ra thoải mái thân mật.

Nhìn chung, khoảng cách giữa hai bên khi giao

tiếp, gần nhất là 1,2 ~ 2,1 mét, xa nhất là 2,1 ~ 3,7 mét, với cự ly này tiếng nói con người âm vang tự nhiên, gây cảm giác cuộc trao đổi công khai, minh bạch.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khoa chân múa tay là cách tự thể hiện mình mạnh mẽ hơn bất kỳ lời nói nào.

3. CÁCH TÌM SỰ ĐỒNG CẢM KHI BỊ BẠN BÈ GHEN GHÉT

* **Tiêu điểm giao lưu**: Muốn hóa giải nỗi phiền muộn khi bị bạn bè ghen ghét, là tìm cách chuyển đổi từ lòng ghen ghét sang lòng mến mộ.

* **Lộ trình giao lưu:** Ghen ghét là một vấn đề nổi cộm trong phong cách xử thế của tầng lớp thanh thiếu niên. Đó là trạng thái tình cảm hậm hực khó chịu khi cảm nhận bạn bè vượt trội hơn mình về một phương diện nào đó. Nếu chẳng may bạn rơi vào tình thế bị bạn bè ghen ghét, thì bạn xử lý ra sao?

(1) Coi sự ghen ghét của người khác là động lực thúc đẩy mình vươn lên

Chẳng hạn trong một hay hai ba kỳ thi, thành

tích của bạn đều cao hơn các bạn khác, bạn bè cho rằng bạn là người luôn gặp may, trong lòng họ sẽ ghen với vận may của bạn. Nếu đúng như vậy, bạn chớ lời qua tiếng lại với họ, cho dù có bị khích bác, mỉa mai. Bạn hãy biến lòng ghen ghét của họ thành động lực thúc đẩy mình phấn đấu nỗ lực hơn nữa, hãy chắt lọc những lời đàm tiếu của người khác để tìm ra những điều có lý, những gì thật sự là nhược điểm của mình, để tìm cách khắc phục, sửa chữa. Sau một thời gian cố gắng, thành tích của bạn luôn luôn vượt trội, tiến bộ của bạn chắc chắn ổn định, nổi lên như một tấm gương sáng mà kẻ khác không thể theo kịp, thì mọi người sẽ thay đổi thái độ từ ghen ghét chuyển sang nể phục, bạn sẽ không còn là đối tượng để họ khích bác, mỉa mai nữa.

(2) Chủ động dàn hòa cảm thông với người ghen ghét bạn

Khi bạn trở thành đối tượng bị ghen ghét trong lòng ai đó, thì bạn hãy chủ động đến với người đó, giãi bày tâm sự với thái độ chân tình, thẳng thắn, tỏ ý khiêm tốn học hỏi. Đây là cách xoa dịu lòng ghen ghét, nâng cao lòng tự tôn của đối phương, tâm trạng ghen ăn tức ở của người đó sẽ nguôi ngoai dần, quan hệ giữa hai bên sẽ hết căng thẳng.

(3) Quan tâm, săn sóc người ghen ghét mình

Cuộc sống đời thường giúp ta nhận biết một điều, ai biết quan tâm giúp đỡ người khác, thì sẽ hay gặp may mắn hơn người chỉ biết chăm lo cho bản thân, ít ra thì họ cũng không bị người đời ghen ghét bằng những kẻ chỉ sống cho mình. Như vậy, nếu chẳng may ta bị ai đó ghen ghét thì hãy chủ động xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với người đó, quan tâm, săn sóc họ, để họ hiểu rằng sở dĩ mình được như vậy là do cố gắng phấn đấu theo đuổi lý tưởng cao đẹp, mình cũng mong mỏi đối phương tiến bộ như mình, sự thành công của mình hoàn toàn không đe doạ đến số phận của mọi người xung quanh, mà là đáp ứng lòng kỳ vọng của họ. Đây là cách ngăn chặn thái độ ghen ghét, tạo điều kiện cho thanh thiếu niên phát triển một cách lành mạnh.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** "Thà bị người khác ghen ghét, quyết không để người ta thương hại". Nếu thật sự không có cách gì ngăn trở được thói ghen ăn tức ở của người đời, thì hãy phớt lờ như không có chuyện gì xảy ra, mình cứ đi theo con đường đã chọn.

4. CÁCH THANH MINH GIÃI BÀY KHI BỊ BẠN HIỂU NHẦM

* **Tiêu điểm giao lưu:** Thời gian ví như phèn chua có thể tẩy sạch mọi sự hiểu nhầm.

* **Lộ trình giao lưu:** Hiểu nhầm cũng là một hiện tượng thường thấy trong giao tiếp ở lớp thanh thiếu niên. Làm thế nào để giải tỏa tháo gỡ hiểu nhầm?

(1) Tìm ra nguyên nhân dẫn đến hiểu nhầm

Đi ngược dòng thời gian, lần theo diễn biến của sự việc để xác định nguyên nhân, đó là tiền đề để xua tan hiểu nhầm. Bạn bị người khác hiểu nhầm cần thể hiện tâm trạng bình tĩnh vững vàng, nếu sau khi phát hiện nguyên nhân không thuận về phía bản thân, hãy kiên trì chờ đợi đối phương tỉnh ngộ, nhận thấy mình đã nghi ngờ oan cho bạn, chắc chắn sẽ có một ngày mọi hiểm nhầm sẽ bị xua tan.

(2) Không nên hoang mang, sốt ruột

Đành rằng bị bạn học hiểu nhầm là một chuyện chẳng vui vẻ gì, nhiều bạn bị hiểu nhầm lại tỏ ra quá khổ tâm, cho rằng mình bị oan ức nên sốt sắng tìm cách thanh minh, kết quả khiến cho mình càng

thất vọng hơn, tình hình trở nên căng thẳng thêm. Tục ngữ có câu: "Có tật giật mình", nếu mình không làm gì trái với lương tâm đạo lý, thì chẳng tỏ ra hoảng sợ khi nửa đêm khuya vắng ai đó gõ cửa nhà mình. Đinh ninh tin rằng sẽ đến lúc sự việc được làm sáng tỏ, biết chắc chỉ là hiểu lầm, thì nên thản nhiên bình tĩnh mà xử lý.

(3) Xử lý hiểu nhầm cho thỏa đáng

Bị người ta hiểu nhầm, đương nhiên trong lòng ít nhiều cảm thấy ấm ức, nhưng không vì thế mà ghẻ lạnh xa lánh người đã hiểu nhầm mình, cho dù tâm lý thường tình của con người là như vậy, điều này có thể thông cảm được. Điều nên tránh là không nên sốt ruột tìm cách thanh minh, vì càng giải thích, đối tượng càng nghĩ xấu về mình, làm cho người đó buồn bực thêm, vô hình trung gây thêm trở ngại cho việc tháo gỡ hiểu nhầm. Cách xử lý tốt đẹp nhất là chờ cho người hiểu nhầm vỡ nhẽ ra sự thật, chủ động đến bộc bạch tâm sự, thành khẩn nhận lỗi với người bị hiểu nhầm, tình cảm hai bên thậm chí còn gắn bó thân thiết hơn xưa.

Hiển nhiên, nếu chẳng may xảy ra hiểu nhầm, thì giải thích là điều cần thiết, nhưng thái độ phải

cởi mở, chân thành, tâm trạng phải bình thản hòa nhã, hai bên nói chuyện thẳng thắn với nhau, có thể nhờ thầy giáo hoặc phụ huynh giảng giải thêm. Bạn hãy tin rằng, chỉ cần hai bên đều có thiện chí tháo gỡ, thì nhất định có ngày nỗi ám ảnh hiểu nhầm sẽ bị tan biến.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Hiểu nhầm giữa bạn học với nhau nên kịp thời tháo gỡ, hãy tìm đến với nhau, để giải quyết tận gốc rễ mọi vấn đề, nếu không hiểu nhầm sẽ như một ổ nhọt độc, phá hủy tình bạn trong sáng của tuổi học trò.

5. XỬ LÝ RA SAO KHI BẠN NÓI XẤU SAU LƯNG?

* **Tiêu điểm giao lưu**: Nếu biết được ai đó nói xấu sau lưng mình bạn hãy tự kiểm điểm bản thân, nếu đúng thì cố gắng sửa chữa, nếu không đúng cũng rộng lòng tha thứ cho người, cách xử sự như vậy sẽ được mọi người khâm phục.

* **Lộ trình giao lưu**: Có câu: "Chẳng có ai không bị người khác bình phẩm". Khi chúng ta hòa mình vào cộng đồng, hàng ngày quan hệ với mọi người

xung quanh, thì bị người khác dị nghị là chuyện thường tình, cho dù họ nói đúng hay sai, thông thường vẫn gây ra phản ứng tiêu cực cho người bị đàm tiếu, lòng tự tôn sẽ bị tổn thương.

Nếu bạn nhận thấy người khác nói xấu sau lưng mình, nhất là khi họ dành cho mình những câu nói thật khó nghe, dựng chuyện rất tệ hại, thì thái độ của bạn sẽ ra sao? Phẫn nộ bực bội hay sợ sệt né tránh, có cần xông vào cuộc đối chất cãi vã hay không? Cách xử sự này chẳng thể giải quyết được mâu thuẫn.

(1) Học cách đối mặt với dư luận để tiến lên

Khi bị bạn học dị nghị, bạn hãy học cách đối mặt với dư luận, không tỏ ra sợ sệt, không vì thế mà suy sụp. Cần biến dư luận thành động lực, thành sức mạnh thúc đẩy mình tiếp tục tiến bước, coi đây là một môi trường rèn luyện làm cho mình dũng cảm cứng rắn hơn lên, để tiếp tục vươn tới mục tiêu đã định, tin chắc sẽ gặt hái thành công.

(2) Ứng phó với dư luận một cách có tình, có lý

Dư luận có thể phân thành hai loại là động cơ tốt và động cơ xấu, về mặt nội dung bao gồm dư luận đúng và dư luận sai. Đứng trước dư luận sai

trái và ác ý, bạn cần có gan chống trả, không để nó tác động xấu đến mình, cần kiên trì giữ vững lập trường quan điểm và cách ứng xử của mình. Đối với dư luận mang động cơ thiện chí, thì cần tìm hiểu, phân tích một cách thấu đáo và tiếp thu những khía cạnh hợp lý. Nếu những lời đàm tiếu của bạn bè là chính xác, phải thành khẩn tiếp thu và cố gắng sửa mình.

(3) Tận tình giúp đỡ các bạn thích nói xấu người khác

Khá nhiều người có thói xấu thích bới móc chuyện người khác, đó là những kẻ có tính ích kỷ, hẹp hòi và đa nghi, tâm hồn không cao thượng, trình độ năng lực hạn chế. Đối với những người như thế, bạn hãy xử sự theo nguyên tắc lấy lòng tốt đãi người, chủ động chìa bàn tay hữu nghị về phía họ, tận tình giúp đỡ, để họ tự cảm nhận thấy sai lầm khi nói xấu sau lưng người khác. Nếu điều kiện cho phép, bạn có thể chân tình cởi mở trình bày về sự thật có liên quan đến vụ việc được họ đề cập đến, để họ hiểu rõ rằng sự tình thực ra không phải như vậy, chuyện đó hoàn toàn vô căn cứ; giả sử họ bị kẻ khác nói xấu thì sẽ có cảm giác như thế nào, từ đó khơi dậy lòng thông cảm và họ sẽ nhận thức được

rằng dựng chuyện bêu xấu người khác là vô tình gây đau khổ và sức ép tâm lý, có thể dẫn đến hậu quả xấu cho người ta, như vậy tự trong lương tâm mình sẽ cảm thấy cắn rứt. Động viên người đó nêu cao tinh thần đoàn kết tương thân tương ái, hãy dồn hết tâm trí và sức lực vào những việc có ích như học hành, công tác, coi việc giúp đỡ hỗ trợ người khác là lẽ sống, là niềm vui.

Cách xử lý như vậy không những dẹp yên được dư luận không hay về mình, vừa có tác dụng giáo dục đối tượng hay nói xấu người khác.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Kẻ hay nói xấu sau lưng sẽ bị mọi người xa lánh.

6. HÓA GIẢI MÂU THUẪN GIỮA BẠN BÈ VỚI NHAU

* **Tiêu điểm giao lưu:** Lùi một bước, dường như thấy trời đất rộng mở hơn, chủ động làm lành không những giải quyết được mâu thuẫn mà còn thắt chặt hơn nữa tình bằng hữu giữa bạn học với nhau.

* **Lộ trình giao lưu:** Gắn bó khăng khít như răng với môi, mà cũng có khi răng cắn phải môi; bạn học

ngày ngày bên nhau, không tránh khỏi va chạm, phát sinh mâu thuẫn, bất quá cũng là chuyện thường tình, vấn đề đáng nói là xử lý bất hòa ra sao?

(1) Đến với bạn bằng thái độ chân tình, rộng lượng sẽ được thông cảm tha thứ

Khi xảy ra bất hòa giữa bạn bè, chắc chắn sẽ ảnh hưởng tình đoàn kết, nhiều lúc nguyên nhân sự việc lại không thuộc phía mình, thế nhưng để sớm hóa giải mâu thuẫn bạn vẫn sẵn sàng chủ động đến với đối phương bằng thái độ chân thành, cởi mở mong tìm sự đồng cảm. Nếu nguyên nhân phát sinh xung khắc lại ở phía mình, càng nên tự nguyện kiểm điểm bằng tấm lòng thực sự cầu thị, thừa nhận sai sót của mình, chắc hẳn sẽ được đối phương tha thứ.

(2) Tùy theo tính cách khác nhau của đối tượng để tìm ra lối thoát

Có thể phân chia tính cách con người thành bốn loại, đó là: Loại học sinh tính khí nóng nảy sẵn sàng cãi lộn bốp chát với người khác, không vòng vo né tránh. Khi giao lưu với họ nên nói thẳng, nói thật, nếu đúng là mình có gì không nên không phải, trước hết hãy tự trách mình, chắc chắn sẽ được đối phương rộng lòng tha thứ. Loại học sinh chín chắn,

biết ứng xử đúng đạo lý. Họ thường đấu tranh đến cùng cho lẽ phải, có điều sự việc đã qua họ không bao giờ để bụng. Khi giao tiếp với người có tính khí này, cần trình bày rõ sự thật, có tình có lý, để họ dễ tiếp thu. Loại học sinh tính khí cố chấp, bảo thủ, khó chấp nhận ý kiến của người khác. Khi giao tiếp với những người này, bạn nên điềm đạm, bình tĩnh. Loại học sinh thận trọng do dự, tâm hồn rất nhạy cảm, trí tưởng tượng phong phú, sâu sắc nhưng thích cô độc, hay rụt rè sợ sệt, thiếu quyết đoán. Tùy từng đối tượng mà bạn vận dụng phương pháp giải tỏa cho hợp lý.

(3) Khai thác hứng thú của từng người để hòa giải

Khi bất hòa với ai đó, bạn hãy chú ý tìm hiểu sở thích, hứng thú của họ, rồi lợi dụng sở thích chung để giải quyết khúc mắc giữa hai bên, nhằm khôi phục tình bạn. Ví dụ người đó thích chơi thể thao, thì bạn rủ họ cùng tham gia thi đấu, hai người cùng chơi để gần gũi trao đổi, tìm sự đồng cảm và xóa tan hiểu nhầm.

(4) Nắm bắt thời cơ để hòa giải

Có câu: "Rèn thép cũng phải xem độ lửa", tức là làm gì cũng phải nắm bắt đúng thời cơ, thì mới

thu được thành công. Ví dụ nhân lúc đối tượng vui vẻ thì mình chủ động tiếp cận, khi đối tượng đang cáu giận, thì hãy chịu khó đợi chờ. Chọn được thời cơ thích đáng để hòa giải, chắc hẳn đối tượng sẽ đổi giận làm lành.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Cho dù là bạn học thân thiết đến mấy cũng khó tránh khỏi có lúc bất hòa. Hãy chủ động hòa giải để duy trì tình bạn trong sáng.

7. TÂM SỰ KHI BẠN MẮC SAI LẦM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Nếu ai đó khen mình trước rồi sau đó mới chê, thì mình cảm thấy dễ dàng tiếp thu hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Nhỡ bạn học phạm phải lỗi lầm, thì mình cần coi trọng phương thức phê phán. Nếu phê phán không đúng cách thì người có khuyết điểm sẽ cho rằng thật ra chỉ trích người khác là để tỏ ra ta đây hơn người, kết quả sinh ra tâm trạng chống đối tiêu cực, như vậy phê bình không đạt được hiệu quả.

Phê phán như thế nào để bạn vừa sửa chữa được sai lầm, vừa tăng cường quan hệ tình cảm?.

(1) Hãy tự phê phán mình trước

Trước hết hãy tự bộc bạch những mặt yếu kém của bản thân, rồi mới chỉ ra sai trái của bạn, họ sẽ cảm thấy tâm trạng đỡ nặng nề hơn, làm cho họ có thể tự giác chấp nhận. Nhất là trong trường hợp hai bên phát sinh mâu thuẫn, nếu một bên chủ động nhận lỗi trước thì sẽ dễ dàng thuyết phục bên kia bỏ qua hiềm khích, hai bên sẵn sàng xí xóa khúc mắc để trở lại gắn bó như xưa.

(2) Đầu tiên hãy ca ngợi những mặt mạnh của bạn

Đòi hỏi bạn nhận lỗi cũng có nghĩa trên một chừng mực nào đó thúc ép bạn phải tự phủ định mình, điều này hiển nhiên là rất khó khăn. Do vậy đầu tiên hãy ca ngợi các ưu điểm của bạn, tạo điều kiện thuận lợi để bạn thoải mái tiếp thu phê bình.

Trong quá trình phê phán, hãy phân tích cho bạn thấy rõ nguyên nhân và động cơ dẫn đến sai lầm, khẳng định cái đúng, cái sai. Đối với khuyết điểm thì phải lên án một cách nghiêm túc, đưa đối phương vào tình thế bắt buộc phải thừa nhận để sửa chữa.

(3) Dùng cách nói ví von bóng gió để gợi ý

Nếu xét thấy không tiện nói thẳng sai lầm khuyết điểm của bạn thì nên vận dụng cách nói bóng gió xa xôi để gợi mở cho bạn tự liên hệ. Cách phê phán này tương đối nhẹ nhàng nhưng đạt hiệu quả cao.

(4) Cần giữ thể diện cho bạn

Nếu bạn phạm phải sai lầm ở nơi tập trung đông người mà mình lại phê bình tại trận một cách gay gắt, thì cho dù có tình có lý, do bị mất thể diện, bạn cũng khó lòng chấp nhận. Trong trường hợp này tốt nhất là hãy giữ thể diện cho bạn, chờ dịp tiện lợi hãy ôn tồn giảng giải, phân tích cho bạn hiểu. Cách xử sự này hơn hẳn kiểu đốp chát làm mất mặt người ta.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Thói thường, người đời chỉ biết trách cứ người khác, mà không muốn tự lên án mình. Vì vậy khi chúng ta phê phán người khác, cũng nên nhìn nhận lại bản thân, không khéo phê bình giống như xua con bồ câu do mình nuôi bay đi, rồi lại bay trở lại đậu trên nóc nhà mình.

8. GIAO LƯU GIỮA THẦY VÀ TRÒ

* **Tiêu điểm giao lưu**: Cắt thuốc đúng bệnh, mới mong chữa lành cho người bệnh.

* **Lộ trình giao lưu**: Cần đề ra nội dung và mục đích cụ thể của cuộc gặp gỡ thầy trò.

(1) Đối với học sinh xuất sắc, giáo viên cần chú ý hạn chế thói kiêu căng, tự phụ của các em, gợi mở cho các em tự đánh giá đúng bản thân.

Có một số học sinh xuất sắc thường hay mắc thói tự cao, tự đại, tâm hồn bay bổng, ít nhận biết những mặt hạn chế của mình. Khi tiếp xúc với dạng học sinh này, thầy giáo nên vận dụng phương pháp nhắc nhở. Trước hết khẳng định thành tích vượt trội của em, rồi dùng những hình tượng ngôn ngữ hàm súc bóng gió, làm cho em cảm nhận được yêu cầu của thầy giáo là em nên đánh giá đúng mình, biết người biết ta, nhằm phát huy hơn nữa các thế mạnh vốn có, đồng thời khắc phục các mặt tồn tại, phấn đấu vươn lên theo mục đích đã định.

(2) Đối với học sinh yếu kém hay tự ti, giáo viên nên phát huy những điểm mạnh của các em.

Học sinh yếu kém về học lực và hạnh kiểm

thường bị thầy giáo ghét bỏ, bạn bè xa lánh, nên thái độ biểu hiện trong lớp học của các em này là tự ti, xấu hổ, có ý thức phòng ngừa hoặc chống đối. Thầy giáo nên tiếp xúc với những học sinh này bằng hình thức tâm sự. Trước hết, giáo viên phải dùng nhiều biện pháp để nắm vững tâm lý của học sinh. Khi nói chuyện, chú trọng mặt lý trí và giáo dục, ngôn ngữ sử dụng chặt chẽ, sáng tỏ nhưng cứng rắn. Một mặt tìm ra các mặt mạnh để khai thác, động viên khích lệ em vươn lên hăng hái học tập rèn luyện, xóa bỏ mặc cảm tự ti, thay thế bằng niềm tin vững bước đi lên.

(3) Đối với học sinh không biểu hiện tâm trạng gì đặc biệt, giáo viên nên chỉ rõ động cơ để khuyến khích các em năng nổ tích cực hơn nữa

Tại nhà trường, nhất là ở các trường không thuộc diện trường điểm, thì học sinh trung bình chiếm tỷ lệ rất cao. Các em tự xếp mình vào diện "trông lên thì chẳng bằng ai, trông xuống cũng chẳng ai bằng mình". Với ý nghĩ như thế, các em không chịu dốc hết tâm sức vào học tập rèn luyện, không hy vọng vượt trội hơn người, nói chung các em mang theo tâm lý phớt đời, coi thường mọi chuyện. Khi giao tiếp với những học sinh này, giáo viên nên vận

dụng hình thức khích lệ động viên, ngôn ngữ sử dụng hào hứng thanh thoát, để khơi dậy tinh thần tích cực hăng say của các em. Trong tiếp xúc, giáo viên không được ra vẻ ta là người bề trên, thuộc lớp người đi trước, ăn nói theo giọng kẻ cả. Hãy nhớ lời răn dạy của Khổng Tử: "Ôn như lịch, uy nhi bất mãnh", nghĩa là ôn hòa nhưng rất nghiêm khắc, uy nghi nhưng không thô bạo, nhằm giúp học sinh tiếp thu một cách thành kính, cảm động.

(4) Đối với học sinh vô tình phạm sai lầm với tâm lý tự xỉ vả mình, cần được giáo viên an ủi, khích lệ

Có một bộ phận học sinh, biểu hiện thường ngày rất tốt, nhưng do hoàn cảnh khách quan nào đó, chẳng hạn vì chơi với bạn xấu bị họ lôi kéo vào con đường lầm lạc, hay gia đình xảy ra tai họa biến cố khiến tâm lý các em bị xốc, đẩy các em mắc lỗi. Sau đó các em thường tỏ ra buồn chán thất vọng, hoặc hoảng loạn bối rối, lòng tự tôn và niềm tin giảm sút. Giáo viên nên quan tâm săn sóc, động viên an ủi các em, phân tích cho các em thấy điều hơn lẽ thiệt, giúp các em nhận rõ nguyên nhân dẫn đến sai lầm, và quan trọng hơn là chuyển đổi tâm trạng tiêu cực, để làm lại từ đầu.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu như giáo viên đánh đồng mọi học sinh như nhau, rồi áp dụng biện pháp như nhau, không chừng lợi bất cập hại.

9. GIÃI BÀY RA SAO KHI GIÁO VIÊN HIỂU SAI VỀ MÌNH?

* **Tiêu điểm giao lưu:** Thời gian giống như dòng nước sẽ xói mòn, nói cách khác không hề có sự hiểu nhầm vĩnh viễn.

* **Lộ trình giao lưu**: Ở nhà trường, giáo viên và học sinh sớm tối bên nhau, rất có thể vì nhiều lý do khác nhau gây ra hiểu lầm, chia rẽ hoặc mâu thuẫn, đưa đến tình trạng quan hệ thầy trò căng thẳng. Nếu chẳng may bạn bị giáo viên hiểu sai, bạn nên ứng xử ra sao?

(1) Bình tĩnh suy xét, tránh đoán mò một cách chủ quan

Có một số giáo viên khiển trách học sinh thiếu chính xác hoặc không thỏa đáng, gây ra tâm trạng ấm ức cho học sinh, trong lòng nghĩ rằng giáo viên khinh ghét mình, muốn trù úm mình. Nếu rơi vào

tình cảnh đó, các em hãy căn cứ vào hiện thực khách quan để phân tích vấn đề, vì sao giáo viên lại có vẻ xem thường mình, thực lòng thầy cô nghĩ về mình ra sao? Nếu dựa vào suy diễn chủ quan để đoán mò sẽ phát sinh thành kiến với giáo viên. Nên luôn tự nhắc nhở mình rằng, nhiệm vụ chức trách của thầy cô là truyền đạt tri thức và giáo dục đạo đức, nhiệm vụ học sinh là học tập rèn luyện, mọi việc làm của thầy cô đều xuất phát vì sự tiến bộ của học sinh, giữa thầy và trò không hề tồn tại vướng mắc tư tưởng hoặc ân oán cá nhân làm sao thầy cô có thể ghét bỏ học sinh được.

(2) Nếu mình đúng thì sẵn sàng nhường nhịn, nếu mình sai thì chủ động nhận lỗi

Nếu giữa thầy và trò xảy ra hiểu lầm, trước hết học sinh nên đặt mình vào vị thế của thầy để suy xét, phải chăng thầy cố tình đối lập với mình, bản thân đã có hành động hay lời nói gì không đúng? Bằng cách chuyển đổi vị thế bạn sẽ cảm thông được sứ mạng nặng nề của thầy cô, trong một lớp học rất đông học sinh, mỗi người một tính nết, hoàn cảnh khác nhau, người thầy cần bảo đảm cho từng học sinh đều học hành tiến bộ quả là một công việc khó khăn, cách ứng xử và nhận xét của thầy với từng

học sinh không nhất định hoàn toàn chính xác, nếu có điểm gì chưa thỏa đáng không phải là điều gì đáng ngạc nhiên. Theo quan điểm đó nếu tự thấy mình có lỗi thì tích cực sửa chữa, nếu mình không có lỗi thì coi đó là bài học để rút kinh nghiệm cũng hết sức bổ ích. Hiểu nhầm giữa thầy và trò chỉ là chuyện nhất thời, nhưng trước sau học sinh đều nên xử sự theo quan điểm này thì kết cục mọi việc sẽ êm đẹp, hiểu lầm sẽ được hóa giải, quan hệ thầy trò giữ nguyên tính chất thiêng liêng trong sáng vốn có.

(3) Vận dụng cách cư xử thật khéo léo

Nếu cho rằng thầy cô hiểu sai mình thì không nên nung nấu trong lòng, hãy chọn thời cơ thích hợp chủ động gặp thầy cô để trình bày sự việc, để xua tan sự hiểu nhầm của thầy cô.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Quan hệ thầy trò có giữ được tốt đẹp hay không, cả thầy và trò đều phải cùng nhau tạo dựng.

10. CÁCH ỨNG XỬ KHI KHÔNG VỪA Ý VỚI THẦY CÔ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Góp ý với thầy cô nên

tuân thủ nguyên tắc tán dương trước công chúng, kể tội chốn riêng tư, nhất thiết không được góp ý với thầy cô ở chỗ đông người.

* **Lộ trình giao lưu:** Có thể nói, ngay cả những giáo viên dạy giỏi, thì trong giảng dạy cũng có thể bị sơ suất chỗ này chỗ nọ, học sinh bình phẩm về phương pháp hoặc nội dung bài giảng của thầy cô cũng có thể thông cảm được, vậy thì học sinh có thể góp ý với thầy cô theo cách nào?

(1) Góp ý nên tùy nơi tùy lúc

Ngay tại lớp học, nếu phát hiện thầy cô giảng sai hoặc thiếu hợp lý, nếu phát biểu ngay lúc đó sẽ làm phân tán tư tưởng khiến các bạn không tập trung chú ý nghe giảng, hơn nữa làm mất uy tín, thể diện của thầy cô trước đám đông, đưa thầy cô vào tình thế khó xử. Đây là nguyên tắc cơ bản trong đạo lý thầy trò. Vì thế việc đề nghị hay góp ý với thầy cô, nên chọn hoàn cảnh và nơi chốn thích hợp để trình bày. Cần nói ngắn gọn, đi sâu vào trường hợp cụ thể, nhằm thiết thực giúp thầy cô nâng cao chất lượng giảng dạy, mà vẫn giữ được lòng kính trọng đối với thầy cô, không ảnh hưởng đến phẩm chất người học sinh.

(2) Thái độ góp ý đúng mực

Mục đích góp ý với thầy cô là mong thầy cô tiếp thu, cải tiến, do vậy thái độ góp ý cần khiêm tốn, kính trọng. Nếu không thỏa đáng thì không những không giải quyết được vấn đề, mà trái lại có thể khiến thầy cô bất bình.

(3) Bày tỏ ý kiến theo cách gửi thư

Rất nhiều vấn đề tế nhị không tiện nói thẳng, mà nên đề đạt theo cách gửi thư, một là không gây tâm trạng khó xử, hai là trình bày vấn đề một cách mạch lạc, khúc chiết hơn. Ngoài ra, nói chuyện trực tiếp có thể do nể nang không dám nói thật suy nghĩ của mình, ngồi viết có điều kiện chọn từ ngữ để biểu đạt ý tứ một cách sâu sắc và toàn diện, để cho người đọc suy ngẫm thấu đáo hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** "Nhân vô thập toàn, vàng mười còn có vết", giáo viên cũng là con người, không thể cầu toàn. Phát hiện thiếu sót của thầy cô cần ứng xử theo phương châm thông cảm tha thứ.

11. CÁCH GỢI MỞ ĐỐI VỚI HỌC SINH HAY MẶC CẢM, TỰ TY

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi giao lưu với những học sinh hay mặc cảm, tự ty, cần giúp đỡ họ tự nhận thức đúng đắn bản thân, hiểu rõ người khác đánh giá mình như thế nào, tạo điều kiện cho họ gặt hái được thành công.

* **Lộ trình giao lưu:** Tự ty là tâm lý thiếu tin tưởng hoặc tự đánh giá thấp năng lực, trình độ của bản thân, đó là một biểu hiện tiêu cực. Nếu ai đó luôn sống trong mặc cảm tự ty, thì sẽ ảnh hưởng tệ hại đến học tập và cuộc sống, tự ràng buộc năng lực sáng tạo và tài năng trí tuệ của mình. Đối với những học sinh tự ty, giáo viên có thể gợi mở dìu dắt họ từ các khía cạnh dưới đây:

(1) Đánh giá học sinh theo hướng tích cực để xây dựng niềm tin

Lứa tuổi học sinh có một đặc điểm chung là tự nhìn nhận mình thông qua cách đánh giá của thầy cô, phụ huynh và người trưởng thành. Do vậy, trong lớp học cũng như ngoài đời thường, giáo viên cần vận dụng phương pháp thông cảm, khích lệ, động

viên, khuyến khích theo xu hướng tích cực trước từng tiến bộ dù là nhỏ nhặt của những học sinh tự ty, ngay cả trong trường hợp bài vở do thầy ra hoặc thành tích học tập thi cử kém cỏi, thì giáo viên cũng không nên dành cho các em này những lời phê phán gay gắt, ví dụ "Em chẳng làm được việc gì" hoặc "Em là đồ vô tích sự", thay vào đó là những lời mang tính đồng cảm cổ vũ tràn đầy niềm tin và hy vọng, ví dụ "Em hãy kiên trì, chịu khó hơn nữa, thầy tin là thế nào em cũng vươn lên như bạn bè", hoặc "Chỉ cần em chịu khó suy nghĩ, tích cực hơn nữa, thành tích của em chắc hẳn sẽ được cải thiện!" Trước thái độ khoan dung rộng mở và tấm lòng mong mỏi của thầy cô, dần dần sẽ hình thành trong các em phẩm chất kiên trì nỗ lực phấn đấu.

(2) Điều chỉnh phương thức nhận thức của học sinh

Trước hết, hướng dẫn các em tìm tòi phát hiện thật chính xác nguyên nhân gây ra vấn đề tồn tại, không nên quy kết mọi yếu kém hoặc vấp váp về yếu tố năng lực trình độ, mà cần phân tích một cách khách quan tình hình thực tế, rồi tập trung mọi cố gắng để giải quyết những vướng mắc thực tế này. Ngoài ra giúp các em nhận thức được rằng,

mọi sự vật trên thế gian đều tồn tại hai mặt tích cực và tiêu cực, con người cần đối phó với hai mặt này theo phép biện chứng, nhằm chuyển hóa mặt tiêu cực thành mặt tích cực.

(3) Xây dựng tính cách tốt đẹp cho học sinh

Giáo viên chủ động giao cho các em học sinh này đảm đương một số chức trách nhiệm vụ, nhằm tạo môi trường thử thách rèn luyện để các em khắc phục tâm lý rụt rè tự ty, tăng cường tính cách độc lập, mạnh mẽ, nhanh nhạy, quyết đoán trước mọi tình huống. Chuyển đổi phong cách sống thu mình trầm lắng sang phong cách sống mạnh dạn xông xáo, ham thích giao tiếp với tâm trạng hồ hởi tự tin, dần dần các em sẽ chiến thắng được tâm lý mặc cảm tự ty.

12. CÁCH ĐỘNG VIÊN ĐỐI VỚI HỌC SINH HAY XẤU HỔ

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi giao tiếp với học sinh hay xấu hổ, giáo viên nên vận dụng thật nhiều phương thức động viên, khích lệ, nhằm xây dựng và rèn luyện tinh thần dũng cảm vượt qua rào cản

về ức chế tâm lý, học cách sống độc lập tự tin và bản lĩnh, xông xáo, bạo dạn.

* **Lộ trình giao lưu**: Rụt rè, xấu hổ là rào cản giao tiếp tương đối phổ biến ở lứa tuổi học trò, do sức ép tâm lý e sợ mà hạn chế ngôn ngữ cử chỉ của các em trong quá trình giao tiếp, làm cho các em không thể biểu đạt được tâm tư tình cảm của mình một cách tự nhiên và hoàn chỉnh, ngăn cản xu thế phát triển tự nhiên trong quan hệ ứng xử. Xấu hổ không thuộc dạng tâm lý bẩm sinh, mà hình thành dần dần do môi trường gia đình, trường học và xã hội, do vậy hoàn toàn có khả năng khắc phục. Muốn loại trừ tâm lý e thẹn, xấu hổ, phải bắt đầu từ mấy mặt dưới đây:

(1) Điều chỉnh phương pháp nhận thức của các em

Vấn đề cơ bản là giúp các em hiểu được rằng, không phải mọi chuyện trên đời đều diễn ra suôn sẻ, tốt đẹp, sai sót khiếm khuyết là chuyện thường tình; trong giao tiếp cũng có thể nói lỡ lời hay nói sai, nhưng chúng ta có thể cải chính; công việc không thành công, thì đúc rút kinh nghiệm để làm lại cho tốt, tài năng trí tuệ của con người đều do học hỏi rèn luyện trong thực tế để phát triển lên.

(2) Dành cho các em nhiều cơ hội rèn luyện

Dành cho các em nhiều cơ hội giao tiếp theo trình tự từ dễ đến khó, dần dần củng cố thêm lòng tự tin và dũng khí, động viên các em chủ động gặp gỡ bạn học, giáo viên và mọi người, chỉ cần vượt qua được bước đi chập chững đầu tiên, thì sau đó mọi chuyện sẽ trở nên dễ dàng, thuận lợi.

(3) Nặng về động viên khuyến khích

Bất kỳ học sinh nào cũng đều mong mỏi được người khác thừa nhận và khen ngợi, học sinh hay xấu hổ do mặc cảm mình thua chị kém em càng mong mỏi điều này hơn ai hết, trước khi bắt tay vào việc gì, các em đều dự cảm rằng chắc sẽ bị thất bại, nếu đúng thời điểm đó nhận được sự động viên, khích lệ, thì các em sẽ vững tâm hơn để hoàn thành tốt công việc.

(4) Truyền thụ cho các em một số phương pháp và kỹ xảo giao tiếp

Giáo viên cần dẫn dắt các em thâm nhập cuộc sống để có dịp quan sát học hỏi cách xử thế ở đời, đồng thời căn cứ vào đặc điểm tâm lý và cá tính của từng em để tiến hành phụ đạo cá biệt.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** E ngại thẹn thùng là một nhược điểm rất tồi tệ, nó không chỉ ảnh hưởng đến quan hệ giao tiếp, mà còn hạn chế sự nghiệp mai sau.

13. CÁCH XỬ LÝ ĐỐI VỚI HỌC SINH PHẠM SAI LẦM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Trong giao tiếp với người mắc lỗi lầm, thì điều quan trọng nhất là phân tích gợi mở cho họ nhận ra hậu quả sai lầm của mình và biết chịu trách nhiệm trước lỗi lầm do mình gây ra.

* **Lộ trình giao lưu**: Xử lý học sinh mắc sai lầm là công việc thường xuyên, nhưng cũng khó khăn và đau đầu nhất của giáo viên. Giữ vững nguyên tắc phê bình khiển trách và biện pháp xử lý cụ thể, được coi là vấn đề trọng điểm trong mối quan hệ giao tiếp giữa thầy và trò.

(1) Phê bình không phải là quở trách

Nếu sai phạm của học sinh chỉ ở mức độ nhẹ và không thuộc phạm trù nguyên tắc, thì việc phê bình được xây dựng trên nền tảng chân thành thông cảm và tôn trọng học sinh, mục đích của

việc phê bình là vì hy vọng các em tiến bộ, chứ không nhằm quy kết tội lỗi.

(2) Nhằm vào vụ việc chứ không nhằm vào con người

Khi phê bình khiển trách học sinh chỉ nên dừng lại ở mức độ xem xét vụ việc, không dựa vào vụ việc để đánh giá con người bằng những ngôn từ đao to búa lớn, đặc biệt không được xúc phạm, lăng nhục nhân phẩm học sinh. Ví dụ có thể nói "Em đã suy nghĩ và hành động sai" "Em đã phạm sai lầm nghiêm trọng", nhưng không thể nói "Em thật ngu si hư đốn!" "Đúng là mắc bệnh tâm thần"...

(3) Nên có độ dừng để cho học sinh có cơ hội làm lại

Nhìn chung, học sinh mắc lỗi đa phần là do vô ý, nên khi phê bình hay xử phạt, giáo viên cần dành cho các em cơ hội sửa chữa khắc phục, không dồn các em đến bước đường cùng.

(4) Không nên xử lý công khai, chỉ nên xử lý cá biệt

Một số giáo viên mang quan niệm cũ, trị một người để răn đe muôn người, thích phê bình xử

phạt công khai học sinh mắc lỗi trước mặt cả lớp. Thực tình thì cách làm này có thể gây ra hậu quả "một bạn bị xử lý khiến cả lớp mất vui".

(5) Phân biệt đối xử tùy theo từng đối tượng

Xét về góc độ tâm lý học, cùng một động tác kích thích nhưng phản ứng gây ra với từng loại học sinh có tính cách khí chất khác nhau cũng sẽ khác nhau. Nếu như phê bình không thỏa đáng, rất có thể dẫn đến hậu quả hủy hoại sức khỏe, thậm chí đe doạ an toàn tính mạng đối với các em thuộc dạng tự ty yếu đuối. Do vậy phê bình khiển trách cần có độ dừng, phương thức hợp lý, phù hợp với từng loại đối tượng.

Các nhà tâm lý cũng như giáo viên dày dạn kinh nghiệm đã tổng kết một số phương pháp xử lý đối với các loại học sinh khác nhau khi các em mắc lỗi, đó là:

- Đối với những học sinh táo tợn nóng nảy, thì xử lý thật nghiêm khắc, sau đó áp dụng biện pháp nâng đỡ thúc đẩy, tạo cơ hội cho các em phát triển.

Đối với những học sinh nhanh nhẹn tháo vát, thì nên xử lý theo cách nhắc nhở răn đe nhiều lần, gây ấn tượng sâu dần.

Đối với những học sinh an phận thủ thường thì nên xử lý theo cách giám sát theo dõi chặt chẽ, kiên trì khuyên bảo, thuyết phục, đưa các em vào khuôn phép.

Đối với những học sinh mặc cảm tự ty, thì nên áp dụng hình thức mưa dầm thấm sâu, cảnh báo theo kiểu ẩn dụ gợi ý để các em nhận ra lỗi lầm và sửa chữa.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Xử lý học sinh phạm lỗi dưới hình thức cá biệt phù hợp với từng loại đối tượng, mang lại hiệu quả giáo dục cao, được coi là một tiêu chuẩn đánh giá tài năng và kinh nghiệm của giáo viên.

14. CÁCH GIAO TIẾP VỚI CHA MẸ

* **Tiêu điểm giao lưu**: Trong phép ứng xử với cha mẹ, cần chú ý ngôn ngữ cử chỉ của mình thể hiện được lòng kính yêu và quan tâm săn sóc đối với cha mẹ, cố gắng không để tâm lý ức chế tạo ra hố ngăn cách giữa hai bên.

* **Lộ trình giao lưu:** Khi lên cấp ba, thì tâm sinh lý của các em học sinh đã ở vào giai đoạn gần

hoàn thiện, về học tập, sinh hoạt các em đã có thể tự lập. Nhưng đi đôi với quá trình này, khoảng cách giữa các em và cha mẹ có vẻ ngày càng xa thêm, giao lưu tiếp xúc ngày càng thưa dần, phải làm gì để khỏa lấp hố ngăn cách này?

(1) Tự giác thể hiện lòng tôn kính cha mẹ

Hiểu rõ những nỗi gian truân vất vả của các bậc làm cha làm mẹ trong lĩnh vực sinh thành nuôi dưỡng con cái, tôn trọng kinh nghiệm xử thế và hiểu biết từng trải của cha mẹ, khiêm tốn lắng nghe những lời dạy bảo và tiếp thu những câu nhắc nhở hợp tình hợp lý, thực hiện những yêu cầu chính đáng của cha mẹ.

Trường hợp cho rằng cha mẹ có điều chưa thỏa đáng cũng không được cãi lại, mà có thể trình bày suy nghĩ của mình bằng lời lẽ ôn hòa uyển chuyển và lễ phép, để cha mẹ luôn luôn cảm nhận mình được quan tâm và tôn trọng, có điều kiện suy ngẫm về ý kiến của con, cha mẹ có thể nhận ra sai lầm của mình.

(2) Tăng cường tiếp xúc, tâm sự với cha mẹ để rút ngắn khoảng cách về tình cảm

Giữa cha mẹ và con cái có sự khác biệt về thế

hệ, môi trường xã hội, địa vị và trách nhiệm trước cuộc đời, về quan điểm, tư tưởng, hành vi lối sống cũng có nhiều mặt khác nhau. Nhìn chung lớp người trước rất coi trọng truyền thống, bảo thủ trì trệ, tôn trọng nguyên tắc, mặt mạnh của họ là suy nghĩ chín chắn, thận trọng, nhìn nhận vấn đề một cách toàn diện. Nhưng có thể kém hòa nhập với thời cuộc, chậm tiếp thu sự vật và xu thế mới. Còn tầng lớp thanh thiếu niên nhạy bén thức thời, dễ dàng hòa nhập với thời đại. Cho dù có sự khác nhau giữa hai thế hệ, nhưng với tư cách là con cái, cần chủ động gần gũi, tâm sự với cha mẹ, trao đổi tư tưởng quan điểm trước mọi vấn đề trong xã hội và đời thường. Mục đích giao lưu là thắt chặt quan hệ, củng cố niềm tin và tình cảm giữa hai bên, mọi hố ngăn cách chắc chắn sẽ được khỏa lấp.

(3) Cân nhắc suy nghĩ trước khi nói và làm

Học sinh trung học tư duy phóng khoáng, dám nghĩ dám làm, không ngại mạo hiểm, đó là xu thế tích cực trong học tập và sinh hoạt. Nhưng trong giao tiếp với cha mẹ không được thể hiện những mặt mạnh này, mà cần tỏ ra điềm đạm, nhã nhặn, nói năng cử chỉ phải suy trước tính sau, để giành

được lòng tin yêu của cha mẹ, không vì nông nổi sơ suất khiến cha mẹ mếch lòng, ảnh hưởng đến bầu không khí êm ấm hài hòa trong gia đình.

(4) Nếu xảy ra xung đột bất hòa thì phải xử lý thật khéo léo, tế nhị

Nếu phát sinh quan điểm bất đồng giữa con cái và cha mẹ trong một số vấn đề nào đó, thì con cái không được oán thán cha mẹ. Cần phân tích, nhìn nhận một cách khách quan suy nghĩ và quan điểm khác nhau giữa hai bên. Trước hết kiểm điểm sai sót của bản thân, vui vẻ đón nhận ý kiến đề nghị của cha mẹ. Nếu cho rằng lẽ phải thuộc về phía mình cũng không được gây căng thẳng với cha mẹ hoặc ra oán trách cha mẹ không thông cảm với mình, chê bai cha mẹ lạc hậu, lỗi thời không hiểu đạo lý. Hãy học cách chuyển đổi vị thế để tư duy, đặt mình vào cảnh ngộ của cha mẹ để xem xét vấn đề, thông qua trao đổi tâm sự làm cho hai bên giải tỏa mâu thuẫn xung đột, xóa nhòa ngăn cách thời đại giữa hai thế hệ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau là vấn đề quan trọng hàng đầu trong giao tiếp, kính trọng cha mẹ không phải

là tình cảm gượng ép giả tạo giữa con cái và cha mẹ sẽ thu được thành công.

15. CÁCH GIAO TIẾP VỚI BỐ DƯỢNG, MẸ KẾ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Con người khác với cây cỏ là sống bằng tình cảm, chỉ cần chịu khó học hỏi, chân thành dâng hiến tình yêu thì sẽ tạo dựng được môi trường gia đình ấm cúng, hòa thuận.

* **Lộ trình giao lưu**: Con cái được sống trong vòng tay của cha mẹ đẻ là một hạnh phúc to lớn, tình máu mủ ruột rà sẽ gắn kết mọi người với nhau. Trường hợp cha mẹ tái hôn, con cái phải tôn trọng cha mẹ kế, thích ứng với bầu không khí và phong cách sinh hoạt trong gia đình mới, hòa đồng với những thành viên khác và cố gắng vun đắp, duy trì bầu không khí đầm ấm trong gia đình mới đó.

(1) Tôn trọng, thông cảm, sống chan hòa với bố dượng, mẹ kế

Xã hội truyền thống thành kiến khá nặng nề đối với quan hệ con cái và cha mẹ kế. Vì vậy có câu: "Mấy đời bánh đúc có xương, mấy đời mẹ ghẻ mà

thương con chồng". Cho rằng những đứa con rơi vào hoàn cảnh đó thật là đáng thương, bất hạnh. Trước hết con cái cần thông cảm với thành kiến xã hội đang đè nặng lên các bậc cha mẹ kế, trong ứng xử, luôn thông cảm và tôn trọng, đặt niềm tin vào bản chất tốt đẹp của họ, chủ động tiếp xúc, tâm sự, lắng nghe ý kiến và tâm tư suy nghĩ của họ, thắt chặt quan hệ gắn bó giữa hai bên, tạo bầu không khí đầm ấm thương yêu lẫn nhau.

Muốn thực hiện được yêu cầu này, phải chú ý mấy điểm nên và không nên dưới đây.

Không nên nghe lời gièm pha, khích bác của người đời, rồi về nhà chống đối với cha mẹ kế, bới lông tìm vết những sai sót của họ hoặc nói năng vô lễ, xúc phạm đến lòng tự tôn của họ, đưa họ vào tình thế khó xử. Hoặc do lòng căm ghét cha mẹ kế, trút giận bằng cách phá hủy đồ đạc cá nhân, đơm đặt nói xấu sau lưng cha mẹ kế...

(2) Cảm kích trước tấm lòng của bố dượng, mẹ kế

Trước sự quan tâm cho dù nhỏ nhặt của cha mẹ kế, bạn cần biểu thị lòng cảm ơn, cao hơn nữa, biết báo đáp lại tâm tình của họ bằng những hành động

thực tế, bằng thái độ cung kính lễ phép, chủ động san sẻ đỡ đần họ công việc nội trợ trong gia đình mà mình có khả năng. Thông qua đó, bạn sẽ giành được tình cảm ưu ái của cha mẹ kế.

(3) Quan tâm bố dượng, mẹ kế

Công tâm mà xét, cha mẹ kế cũng rất mong mỏi nhận được sự quan tâm của con cái riêng hai bên, chỉ cần cảm nhận được sự quan tâm của bạn, họ sẽ tỏ ra vô cùng sung sướng, họ cũng sẽ đáp lại tấm tình của bạn bằng cách săn sóc thương yêu nhiều hơn những gì mà bạn dành cho họ. Chỉ cần một câu nói đại loại như "Dượng hãy nghỉ tay một lát cho khỏe, chớ làm quá sức mà ảnh hưởng sức khỏe", hay với sức lực và khả năng của mình bạn làm những công việc cụ thể trong nhà, để đỡ đần gánh nặng cho họ, thì theo dòng năm tháng, hai bên sẽ thiết lập được mối quan hệ thắm thiết mặn nồng, một gia đình vui vẻ, đầm ấm.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu bạn muốn duy trì quan hệ đầm ấm hạnh phúc trong gia đình có con riêng sống với bố dượng hoặc mẹ kế, thì không được mang tâm lý chống đối.

16. CÁCH GIÃI BÀY KHI BẤT ĐỒNG Ý KIẾN VỚI CHA MẸ

* **Tiêu điểm giao lưu**: Biện pháp hiệu quả nhất để giữ vững lòng tự tin và tăng cường sức thuyết phục nhằm giành được sự ủng hộ, đó là trước hết biết tiếp thu ý kiến của người khác, tiếp đó nêu quan điểm của mình, cuối cùng coi ý kiến của mình là chuẩn mực.

* **Lộ trình giao lưu:** Do quá trình trưởng thành cũng như môi trường sống của hai thế hệ khác nhau dẫn đến trên một số phương diện, tư tưởng, quan điểm của lớp trẻ không thống nhất với tư tưởng, quan điểm của thế hệ trước, trình độ nhận thức sự vật giữa hai lớp người tồn tại một khoảng cách nhất định, hai bên khó thông cảm với nhau. Như vậy cách hòa đồng tâm lý giữa hai thế hệ như thế nào?

(1) Chân thành tiếp thu ý kiến của cha mẹ

Xem xét kỹ lưỡng ý kiến nhận xét của cha mẹ xem có hợp tình, hợp lý không, có cao kiến hơn chúng ta không? Nếu qua phân tích đánh giá, cho rằng nguyên nhân bất đồng thật ra là do mình suy nghĩ còn nông cạn, thì nên tự nguyện từ bỏ chủ

kiến của mình, chấp nhận ý kiến của cha mẹ, giải quyết vụ việc cho thật tốt.

(2) Tranh thủ những điểm tương đồng, gác lại những điểm bất đồng

Trong thực tế thường xảy ra tình huống cả hai bên cha mẹ và con cái đều cho rằng ý kiến của mình là đúng, đều đưa ra lý do khá thuyết phục để chứng minh cho lập luận của mình. Trong trường hợp đó, con cái cần bình tĩnh hòa nhã thuyết phục dàn xếp, không ép buộc bên này phải nghe theo bên kia, tốt nhất mỗi bên tạm thời bảo lưu ý kiến của mình, chờ sau này diễn biến thực tế chín muồi, sẽ đưa ra quyết định tiếp thu hoặc loại trừ.

(3) Dung hòa ý kiến hai bên

Một số trường hợp tuy ý kiến hai bên có chỗ chưa thống nhất nhưng chưa thể xác minh được bên nào hoàn toàn đúng hay hoàn toàn sai, thực tế là ý kiến bên nào cũng có mặt mạnh và mặt yếu. Nếu yêu cầu cha mẹ dứt khoát từ bỏ ý kiến của mình cũng không hợp lý, nhưng mình chấp nhận cả gói ý kiến của cha mẹ càng không thỏa đáng. Tốt nhất là hòa đồng ý kiến hai bên, bỏ phần thô, lấy phần tinh, tạo ra một ý kiến chung hợp tình hợp lý nhất, hoàn hảo nhất.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Thái độ nêu ý kiến càng khiêm tốn càng dễ được đối phương đón nhận.

17. XỬ LÝ RA SAO KHI BIẾT CHA MẸ XEM TRỘM NHẬT KÝ CỦA MÌNH?

* **Tiêu điểm giao lưu:** Xem xét bằng lý trí, hành động theo tình cảm, trong vấn đề tế nhị này, trọng tâm giao tiếp là tạo được sự tin cậy của cha mẹ.

* **Lộ trình giao lưu:** Thường, các bạn học sinh đều có một khoảng trời riêng tư của mình, những chuyện thầm kín chủ yếu được thể hiện dưới hình thức viết nhật ký. Xét về nguyên tắc, nếu chưa được sự đồng ý của chủ nhân, bất kỳ ai cũng không được xem trộm thư từ hoặc nhật ký cá nhân, nhưng do quan tâm đến con cái, cha mẹ thường hay vi phạm điều cấm kỵ này. Mục đích việc giấu giếm xem nhật ký của con là để tìm hiểu thế giới nội tâm của con, đồng thời nắm bắt suy nghĩ của con đối với các bậc làm cha làm mẹ.

Thể tất được điều này sẽ tìm ra cách xử lý thỏa đáng.

(1) Không được cáu giận, hờn dỗi

Khi phát hiện cha mẹ xem lén nhật ký của mình, nhất thiết chớ tỏ ra cáu giận, hờn dỗi với cha mẹ, chớ có nông nổi chụp mũ cho bố mẹ "xem trộm nhật ký của người khác là một việc làm xấu xa" cho dù chân lý nằm trong tay bạn, thì vẫn phải thông cảm cho cha mẹ, nếu xử lý không khéo thì mâu thuẫn hai bên càng thêm khoét sâu, tình cảm giữa cha mẹ với con cái sẽ bị sứt mẻ.

(2) Lý giải động cơ tích cực trong hành động của cha mẹ

Hãy nhìn nhận xuất phát điểm của việc xem lén nhật ký của con là lương thiện, chỉ vì muốn hiểu con mình một cách thấu đáo, bất đắc dĩ phải hành động như vậy, hoàn toàn không muốn ra oai trừng phạt con, ai cũng biết rõ, muốn giáo dục con người một cách hiệu quả, thì phải hiểu rõ về họ, cha mẹ nào mà chẳng mong muốn con mình trưởng thành bằng anh bằng em. Con cái nhận thức được như vậy thì cách xử sự sẽ nghiêng về khía cạnh tình cảm.

(3) Kiên trì giải thích, thuyết phục để cha mẹ hiểu rõ và yên tâm về mình

Trước hết làm cho cha mẹ thông cảm, lứa tuổi

thanh thiếu niên bao giờ cũng thích giữ kín những chuyện riêng tư, đó là biểu hiện tôn trọng và bảo vệ bản thân. Muốn giáo dục tốt con cái, cha mẹ cần đặt hết lòng tin vào con mình, rút ngắn khoảng cách giữa hai thế hệ, tăng cường trao đổi, tâm sự, nhất là trong những thời điểm con cái rất cần sự quan tâm chỉ bảo của cha mẹ, để tránh mắc phải cạm bẫy lỗi lầm, giảm thiểu mối lo lắng của cha mẹ về con cái.

(4) Muốn cha mẹ tin mình thì trước hết mình phải tin cha mẹ

Dẫu sao cũng phải thừa nhận một hiện thực, ở lứa tuổi vị thành niên, chưa từng trải cuộc sống, thiếu kinh nghiệm ứng xử, nhận thức còn nông cạn, nhưng tràn đầy sức sống và niềm tin, vì sao lại không chủ động tiếp xúc với cha mẹ để nhận sự giúp đỡ, có thể là do ngại ngùng không thường xuyên giao lưu với cha mẹ, nên cha mẹ mới phải sử dụng cách tìm hiểu mà bạn không hoan nghênh là xem lén nhật ký.

18. CÁCH CẢM THÔNG KHI CHA MẸ HIỂU NHẦM MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Hãy xem xét sự hiểu

nhầm của cha mẹ theo xu hướng tích cực hoặc chuyển đổi vị thế để tìm ra cái lý về phía cha mẹ, có như vậy mới có thể bình tĩnh trao đổi, tạo ra sự đồng cảm với cha mẹ.

* **Lộ trình giao lưu:** Hầu như mọi học sinh đều đã có dịp thể nghiệm tình cảnh bị cha mẹ hiểu nhầm, từng nếm trải dư vị cay đắng tức tưởi khi mình hoàn toàn không mắc lỗi mà lại bị cha mẹ áp đặt một cách vô cớ, các em chẳng dễ gì vượt qua được những giờ phút cam go này.

Khi bị cha mẹ hiểu nhầm, các em nên ứng xử ra sao?

(1) Chịu khó chấp nhận cha mẹ trách mắng

Hãy nhẫn nại lắng nghe những câu mắng mỏ, những lời kể tội của cha mẹ để tìm hiểu nguyên do đầu đuôi vụ việc là gì, vì sao dẫn đến sự hiểu nhầm tai hại như vậy.

(2) Giữ thái độ bình tĩnh lắng nghe

Nhiều sự việc rắc rối phức tạp không dễ dàng phân trần cho ra nhẽ ngay được, nhất là khi tâm trạng của cha mẹ đang bị kích động, càng giải thích càng như đổ thêm dầu vào lửa. Chi bằng

cung kính lắng nghe, chờ khi cha mẹ bình tâm lại, chọn một thời cơ thích hợp để trình bày.

(3) Tạm thời lùi một bước

Đang khi cha mẹ cáu giận, hãy để yên cho họ nói, chớ có thanh minh, sẽ bị coi là vô lễ, trứng khôn hơn vịt, đừng để cho tình hình xấu thêm. Tốt nhất là tạm thời rời xa khỏi hiện trường, tìm một nơi vắng vẻ để lấy lại bình tĩnh và suy ngẫm, làm cho cha mẹ nghĩ rằng phỏng đoán của họ là đúng sự thực, con đã phải nhận lỗi. Chờ sau này đến khi tình hình hòa dịu hãy lựa lời giải thích cho cha mẹ hiểu rõ sự tình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Tranh cãi chỉ có tác dụng hả giận nhất thời, không những chẳng giải quyết được vấn đề mà trái lại còn làm cho quan hệ căng thẳng hơn.

19. ỨNG XỬ RA SAO KHI BỊ CHA MẸ QUỞ MẮNG

* **Tiêu điểm giao lưu**: Đứng trên lập trường cha mẹ trình bày đúng sự thật, hợp tình lý đạo nghĩa, là cách ứng xử tối ưu.

* **Lộ trình giao lưu:** Ngày nay, vẫn còn một số bậc cha mẹ quan niệm rằng "thương con cho roi cho vọt, ghét con cho ngọt cho bùi", đó chính là tàn dư của tư tưởng giáo dục theo truyền thống xưa cũ, cho rằng dưới đòn roi sẽ rèn đúc ra người con có hiếu.

Nếu chẳng may bạn sinh sống trong một gia đình mà cha mẹ còn mang nặng quan niệm cũ như thế, thì bạn nên xử sự ra sao cho phải?

(1) Thông cảm với nỗi lòng của cha mẹ, chớ tạo nên tình thế đối kháng

Nếu con không làm gì sai mà bị cha mẹ hiểu nhầm chửi mắng thậm tệ hay đánh đập, đương nhiên là cảm thấy ấm ức khổ tâm, điều này cũng dễ dàng lý giải. Có điều con cái nên suy nghĩ sâu hơn, xuất phát điểm của cha mẹ cũng chỉ vì thương con, muốn con nên người, khi đánh mắng con thì trong lòng họ cũng chẳng sung sướng vui vẻ gì, trái lại hết sức phiền muộn. Nhất là sau đó cha mẹ nhận ra chỉ do hiểu lầm, thì họ càng ân hận, nhẽ ra không nên hành động nông nổi như vậy.

Tuy nhiên phận làm con, phải biết suy nghĩ thay cho cha mẹ, họ đã phải nếm trải bao nhiêu gian nan vất vả để nuôi dạy mình khôn lớn, đừng có đặt vấn

đề xem xét ai đúng ai sai, mà chỉ nên tỏ ra chăm ngoan hơn trước để cha mẹ yên lòng, nhất thiết không được nung nấu tình cảm chống đối.

(2) Khi cha mẹ bình tâm hết giận hãy trình bày cặn kẽ đầu đuôi

Trong khi cha mẹ đang cơn nóng giận, bạn nên nhẫn nhục chịu đựng, chớ vội phân trần thanh minh, như vậy hậu quả không chừng còn tệ hại hơn, vì cha mẹ cho rằng đã phạm lỗi lại còn ngoan cố biện bạch, quan hệ hai bên sẽ càng thêm căng thẳng.

Cách ứng xử đúng mực nhất là chờ cho cha mẹ nguôi giận, hoặc chọn thời cơ cha mẹ vui vẻ, mới lựa lời nói lại cho cha mẹ hiểu rõ sự tình. Tuy nhiên việc trình bày ở đây hoàn toàn không nhằm mục đích phân định thắng thua mà chỉ mong cha mẹ hiểu đúng mình hơn, từ nay về sau nên áp dụng cách giáo dục đúng đắn hiệu quả hơn. Nội dung giải thích cũng nên sơ sơ vài nét cơ bản, đừng làm cho cha mẹ xấu hổ, vì đây là một vấn đề hết sức tế nhị, cần tạo ra sự đồng cảm thân mật, để hai bên quan tâm gần gũi nhau hơn trước.

(3) Dũng cảm đối mặt với lỗi lầm của mình

Nếu đúng là mình sai nên bị cha mẹ đánh mắng,

cần thành khẩn nhận lỗi với cha mẹ quyết tâm sửa chữa tận gốc không để tái phạm. Nếu sai lầm đến mức độ nghiêm trọng hoặc gây thiệt hại thương tổn cho người khác, thì hãy suy nghĩ nhiều về nguyên nhân và hậu quả để tự răn đe mình. Con ngoan là cách tốt nhất để tránh bị cha mẹ quở mắng. Cũng không nên giả bộ vâng lời ngoài mặt, nhưng trong bụng không phục, ngấm ngầm chống đối, thậm chí né tránh sự mắng mỏ của cha mẹ bằng cách nói dối. Kết quả trở thành con người dối trá, không nhận được sự giúp đỡ và tình yêu thương của cha mẹ, sẽ ngày càng lún sâu vào con đường tội lỗi.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Thế giới trẻ thơ hoàn toàn khác với thế giới của người trưởng thành, cha mẹ cần tạo khung cảnh cho con cái phát triển tự nhiên lành mạnh, chớ can thiệp thô bạo, quản lý nghiêm ngặt, ảnh hưởng xấu đến quá trình trưởng thành của các em.

20. CÁCH HÒA GIẢI KHI CHA MẸ BẤT HÒA

* **Tiêu điểm giao lưu**: Dùng tình yêu thương cha

mẹ dành cho mình làm chất xúc tác để hóa giải bất đồng.

* **Lộ trình giao lưu**: Khi cha mẹ bất đồng ý kiến hoặc xảy ra tranh cãi với nhau, phận làm con không được xử sự theo quan điểm chuyện chẳng liên quan đến mình, chớ tham gia. Vì cha mẹ xung khắc liên miên sẽ phá vỡ bầu không khí đoàn kết thân ái trong gia đình, thậm chí rạn nứt quan hệ hôn nhân, hiển nhiên là ảnh hưởng đến tâm trạng, trưởng thành của con cái. Nên nhớ rằng không ai đóng vai trò hòa giải thích hợp hơn là con cái, bởi vì đó là vị sứ giả được cả hai bên cha mẹ yêu mến tin tưởng. Do vậy nếu cha mẹ xảy ra bất hòa, bạn hãy lãnh nhận trách nhiệm to lớn này.

(1) Khi xung đột giữa cha và mẹ trở nên căng thẳng, không ai chịu ai, bạn cần chủ động đứng ra dàn xếp

Nhiều khi chỉ vì một chuyện không đâu mà cha mẹ phát sinh mâu thuẫn, không ai chịu nhường nhịn đối phương, chuyện bé xé ra to, từ tranh luận phát triển thành cãi lộn hay ẩu đả, có nguy cơ tan vỡ, đòi đâm đơn ra tòa yêu cầu ly hôn.

Đây chính là thời điểm người con phải chủ

động tiến hành hòa giải, vì con cái là nhân vật trung gian được cả hai người yêu quý, nghĩa là có ưu thế tuyệt đối đóng vai trò sợi dây gắn bó tình cảm giữa hai người, người ngoài không thể thay thế được, nếu con nói có tình có lý, chắc hẳn cha mẹ sẽ nghe theo, tình yêu thương có sức mạnh chiến thắng hận thù.

(2) Sau cuộc cãi vã, cha mẹ có phần hối hận, nhưng còn ngại ngùng sĩ diện, chưa ai chủ động làm lành, bạn phải đứng ra thu xếp cho trọn vẹn

Có thể cuộc cãi vã diễn ra trước mặt con cái, tuy rất ân hận, nhưng vì sĩ diện, nếu một bên chủ động dàn hòa, thì e ngại con cái cho rằng sai trái thuộc về phía mình nên mình phải chịu thua, uy tín của mình trong mắt con sẽ bị xuống cấp. Vì xấu hổ mà hai bên đành giữ thế giằng co, đó là tình huống khó xử, không ai khác ngoài con cái đủ khả năng dàn xếp chuyện này. Tuy nhiên bắc nhịp cầu nối liền tình cảm phải thật khéo léo, tinh tế, làm cho cha mẹ đều không cảm thấy gượng ép thiếu tự nhiên.

(3) Tác động một bên, tiến tới hòa giải hai bên

Sau cuộc cãi lộn có thể xảy ra tình huống: một người đã nguôi giận, mong muốn dàn hòa, nhưng

người kia vẫn chưa nguôi ngoai, cố tình làm căng. Với mục đích khôi phục hòa khí trong gia đình, con cái nên tác động vào bên còn đang trong cơn giận dỗi, khéo léo truyền đạt thông điệp cầu hòa của người kia với sự phối hợp của người muốn cầu hòa, sức cảm hóa của con cái đối với cha mẹ rất nặng ký, con nói có tình có lý, cha mẹ nào mà chẳng nghe.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Chẳng may lâm vào cảnh ngộ cha mẹ bất hòa, con cái là nhân vật trung gian hòa giải rất quan trọng. Người đóng vai trò cầu nối phải tỉnh táo, tháo vát, công minh chính trực, không bênh che bên nào, thì mới đạt được kết quả.

21. CÁCH ỨNG XỬ VỚI NGƯỜI KHÁC GIỚI CÓ CẢM TÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** "Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng", đó là câu nói trong Binh thư, nhưng có thể vận dung vào lĩnh vực tình yêu: có hiểu rõ đối phương, mới có thể ứng phó một cách thông minh, sắc sảo trước những tình huống bất ngờ, xác suất thành công sẽ được tăng cao.

* **Lộ trình giao lưu**: Trên trường xã giao, nếu bạn may mắn gặp được người khác giới khiến mình rung động xao xuyến, chớ vội vàng đốt cháy giai đoạn, đòi hỏi đối phương phải trở thành bạn tình ngay. Giao tiếp thành công làm cho hai bên hiểu nhau, ngày càng xích lại gần nhau, cuối cùng sẽ thỏa mãn ước mơ.

(1) Gợi chuyện

Khi tiếp xúc với người khác giới xa lạ cùng trang lứa, thì câu nói mở đầu để làm quen vô cùng quan trọng, trước hết phải chế ngự tâm trạng xúc động và tâm lý tự ty, rồi chọn một đề tài thật tế nhị, có thể nói bâng quơ về một hiện tượng đang diễn ra tại hiện trường, âm điệu vừa đủ cho người đó nghe thấy, ví dụ: "Hôm nay thời tiết thật là đẹp" chỉ cần thu hút sự chú ý của đối phương. Nếu bắt gặp ánh mắt của nhau thì hãy chủ động mỉm cười gật đầu chào, thái độ thân mật nhưng không thiếu vẻ tự nhiên.

(2) Nói chuyện vô thưởng vô phạt

Nếu nhận thấy đối phương tỏ ý hưởng ứng, thì hãy tiếp tục dò hỏi sâu hơn một chút để lấy cớ làm quen, ví dụ bạn đi đâu đấy, bạn học trường nào hay làm ở công ty nào. Kỵ nhất là thái độ của bạn

tỏ ra bối rối, căng thẳng, dễ bị đối phương nghĩ rằng bạn mang ý đồ bất chính, vả lại khi mất bình tĩnh thì nói năng thật là ngây ngô.

(3) Giai đoạn thăm dò

Khi câu chuyện trao đổi giữa hai người tương đối ăn nhập, bạn hãy mạnh dạn thăm dò, chuyển hướng câu chuyện về tìm hiểu tên họ, địa chỉ, nghề nghiệp, gia đình, quá trình từng trải. Tuy nhiên cách trao đổi phải nhẹ nhàng, thoải mái, không giống cuộc hỏi cung của nhân viên điều tra, vừa nói chuyện vừa xem xét biểu cảm phản ứng, nếu thấy đối phương không muốn trả lời nội dung mình muốn biết, chứng tỏ đã chạm vào khu vực kiêng kỵ thì phải né tránh, cần vận dụng linh hoạt cách nói lấp lửng, chuyển đề tài trong bầu không khí vui vẻ, thoải mái.

Tránh kiểu nói chuyện nhát gừng, hỏi gì trả lời nấy, làm cho cả hai bên giao lưu tư tưởng và tìm hiểu lẫn nhau một cách tự nguyện và tự nhiên, muốn thăm dò người ta thì trước hết hãy chủ động giới thiệu về mình thật chân tình, cởi mở. Nếu người nghe tỏ ra hờ hững lảng ra thì đó là điềm báo trước không có duyên với nhau, có điều cũng chớ nên thể hiện thực thà một cách ngây thơ khờ dại, khiến đối phương đánh giá quá thấp mình. Ngược

lại cũng chớ có khoe môi múa mép ba hoa khoác lác chuyên trên trời dưới biển, khiến đối phương cảm nhận mình là con người đồng bóng, giả tạo.

(4) Tìm hiểu theo chiều sâu

Nếu hai bên ngày càng tỏ ra ý hợp tâm đầu thì sẽ tự nhiên chuyển sang giai đoạn đi sâu tìm hiểu, trên cơ sở hiểu rõ về nhau sẽ nảy sinh tình cảm Khi tương đối nắm bắt được tâm tư của đối phương thì có thể bắn mũi tên thăm dò tình yêu, thông điệp tình yêu phải nửa kín nửa hở, không nên quá lộ liễu thẳng thừng, khiến cho người nhút nhát phải hoảng sợ bỏ chạy. Thông thường, sau khi phát thông điệp đi, khá lâu mới nhận được tín hiệu trả lời, đó chính là thời gian suy nghĩ và thử thách, cần phải bình tâm kiên nhẫn đợi chờ, không được sốt ruột. Khi được đáp ứng có nghĩa bạn đã giao lưu thành công, một chặng đường mới sẽ mở ra trước mắt hai người.

Cần lưu ý các bạn rằng, quá trình giao lưu để đi đến tình yêu khá dài, trải qua nhiều cuộc gặp gỡ hẹn hò, có thể xảy ra hiểu nhầm trắc trở, nhưng nếu cả hai phía đều chân thành và cởi mở, thì sẽ đến ngày gặt hái kết quả như mong muốn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Tìm hiểu yêu đương không nên quá sốt sắng, có lúc vồ vập, có lúc hờ hững, vận dụng chiến thuật muốn bắt thì giả bộ thả ra.

22. CÁCH ỨNG XỬ VỚI NGƯỜI KHÁC GIỚI KHÔNG CÓ CẢM TÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu**: Nếu nhận định đối phương là người bộc trực bỗ bã, mà mình không có cảm tình thì vận dụng cách từ chối thẳng thừng. Nếu đối phương là người đa cảm, dễ xúc động thì nên từ chối một cách tế nhị khéo léo bằng tình cảm trân trọng và chân thành.

* **Lộ trình giao lưu**: Trong cuộc đời, có thể xảy ra chuyện khó xử là một anh chàng được nhiều cô gái cảm tình, ngược lại một cô gái được nhiều thanh niên theo đuổi. Nếu bạn rơi vào tầm ngắm của những cô gái mà bạn không yêu, hãy lựa lời chối khéo: "Thật tiếc là tính tình chúng mình khác nhau xa quá, e rằng không thể kết hợp với nhau", "Em là một cô gái rất đáng yêu, biết bao chàng trai mến mộ em, tin rằng rồi em sẽ chọn được người bạn đời như

ý". Còn người con gái sẽ trả lời chàng trai không lọt mắt xanh của nàng: "Anh là người đàn ông tốt bụng. Em rất kính trọng anh, nhưng chúng ta chỉ nên là bạn với nhau thôi!" Những câu nói như vậy khiến người bị từ chối phần nào được an ủi.

(1) Từ chối bằng những phương thức thật mềm mỏng

Chỉ cần đạt được mục đích làm cho đối phương hiểu rõ ý tứ của mình, không đưa họ vào tình thế khó xử, tốt nhất hãy chọn cách diễn đạt thật uyển chuyển để đối phương tự nguyện từ bỏ theo đuổi với những cách nói xa xôi bóng gió như "Em đang tập trung học hành hoặc ổn định công ăn việc làm, trước mắt chưa nghĩ đến chuyện chồng con, mong anh thông cảm" hoặc "Cha mẹ em mong muốn em thư thả chuyện yêu đương, em thật tình không muốn trái ý cha mẹ".

(2) Chớ có ra vẻ ỡm ờ nước đôi

Khi bạn đã dự định từ chối tình yêu của ai đó, thì trong giao tiếp tuyệt đối không được chơi trò ỡm ờ nước đôi, làm cho đối phương ngộ nhận rằng vẫn còn hy vọng, chẳng hạn cách nói "Anh cứ bám riết em như vậy người ngoài trông vào chả ra làm

sao". Đối phương có thể lý giải bạn nói như vậy là do bản tính con gái hay xấu hổ e thẹn mà thôi.

(3) Dù có chia tay cũng chớ có cạn tàu ráo máng

Hai người phải chia tay nhau vì lý do nào đó, cũng không đến nỗi đoạn tình tuyệt nghĩa, cách xử lý êm đẹp là gặp nhau thưa dần, điện thoại vẫn có thể gọi nhưng tần số ít hơn và nói ngắn hơn, lời lẽ chỉ nói chuyện bâng quơ, không còn mặn mà tình cảm như xưa, như vậy cả hai bên đỡ cảm giác hụt hẫng. Nếu một trong hai bên xử sự một cách nông nổi, dứt bỏ thẳng thừng bằng lời tuyên bố xúc phạm, thì kẻ thất tình bị ruồng bỏ có thể đáp trả bằng hành động quyết liệt gây hậu quả nghiêm trọng, cả hai đều bị thua thiệt khổ đau.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Dù chẳng nên vợ nên chồng, thì ít ra vẫn có thể làm bạn, chớ đẩy nhau vào con đường thù hận đối kháng.

23. ỨNG XỬ TRONG CUỘC HẸN HÒ ĐẦU TIÊN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Giữ tâm trạng thật bình thản, tránh nóng vội đốt cháy giai đoạn, nói

chuyện tâm sự nhẹ nhàng tự nhiên, nhằm để lại ấn tượng sâu đậm trong tâm hồn đối phương.

* **Lộ trình giao lưu**: Con trai con gái sắp bước vào cuộc hẹn hò đầu đời, nói chung tâm trạng rất xao xuyến, bồi hồi, nên khi gặp nhau thường tỏ ra vụng về, lúng túng, nói năng ấp úng, chẳng ăn nhập gì cả. Vì vậy hãy chuẩn bị tâm lý thật chu đáo, để khi vào cuộc ứng xử cho thật lưu loát không mất thế chủ động. Vậy thì ứng xử ra sao để hai bên đều cảm thấy mãn nguyện?

(1) Mở đầu câu chuyện bằng những câu xã giao bình thường, dần dần chuyển vào chủ đề chính.

(2) Mạnh dạn tự giới thiệu mình, nói về tình hình bản thân và gia cảnh, về nghề nghiệp, sở thích, tính tình, mơ ước hoài bão v.v...

(3) Cùng trao đổi về sở thích hứng thú chung hoặc những vấn đề mà hai bên cùng quan tâm.

(4) Bộc lộ tình cảm một cách kín đáo, ý nhị, nhưng chớ vội vàng hứa hẹn như đinh đóng cột, hãy bỏ ngỏ một khoảng cơ động để có thể thoái lui.

(5) Khi tâm sự cần chú ý quan sát cảm nhận và phản ứng của đối phương, tránh gây hiểu lầm đáng tiếc.

(6) Khi tự khẳng định trong lòng mình đã yêu, thì có thể bật đèn xanh bằng câu: "Mình cảm thấy cuộc gặp gỡ hôm nay thật thú vị, suốt đời không thể quên! Còn bạn thì sao?"

(7) Nếu một bên đưa ra đề nghị, hãy chờ thêm một thời gian để suy nghĩ cân nhắc thêm, thì người kia sẽ trả lời: "Mình hy vọng tình cảm hai đứa không chỉ dừng lại ở đây, ý bạn ra sao?".

(8) Nếu cả hai hay một bên không vừa ý thì có thể nói bóng gió rằng: "Chuyện này chúng mình nên tạm dừng ở đây để xem xét thêm", hoặc nói thác: "Mình cần tranh thủ ý kiến của cha mẹ hay bạn bè" rồi chào nhau chia tay một cách lịch sự, giữ đúng lễ nghĩa tôn trọng lẫn nhau, chớ để lộ cho đối phương biết là mình không vừa ý.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Hạnh phúc nằm trong tay ta, hãy tự mình giành lấy, chớ có ngồi chờ người khác ban phát hạnh phúc cho mình.

24. XỬ LÝ RA SAO KHI TÌNH YÊU GẶP TRẮC TRỞ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi tháo gỡ khúc mắc

trong tình yêu, nếu người này biết nghĩ hộ cho người kia, xử lý vấn đề một cách thấu tình đạt lý, thì sóng gió rồi sẽ bình yên.

* **Lộ trình giao lưu**: Mọi cặp trai gái yêu nhau đều mong mỏi tình yêu ngọt ngào êm ái sẽ đi đến kết quả tất yếu là dắt tay nhau vào tiệc cưới. Nhưng sự đời thường trớ trêu, khá nhiều cặp tình nhân không gặp may mắn như mong đợi, bởi trong quá trình tìm hiểu phát sinh nhiều mâu thuẫn, hai bên đều cảm thấy bị giày vò hết sức khổ tâm, có thể do một bên không vừa ý, gây ra khổ đau cho bên kia, bất hòa có lúc căng thẳng đến mức xúc phạm, gây tổn thất cho nhau, tự mình đều cảm nhận mất mát.

Cách xử lý trắc trở trong tình yêu sao cho thỏa đáng?

(1) Chớ vì sĩ diện mà hành động thiếu suy nghĩ

Khi vụ việc bất hòa vỡ lở, hai bên nam nữ cần giữ thái độ điềm tĩnh, khách quan, chớ có vì sĩ diện mà hành động quá đáng.

(2) Mâu thuẫn trong tình yêu, do hai người giải quyết là chủ yếu

Hai người hiểu rõ nhất nguyên nhân và quá

trình dẫn đến xung đột, vì vậy cũng chỉ có hai người với thái độ tỉnh táo lý trí, biết đặt mình vào địa vị đối phương để thông cảm cho nhau, tình cảm chân thành xây dựng, thì chắc hẳn sẽ tháo gỡ được. Ngay cả trường hợp tình yêu không có cơ hội cứu vãn, nếu hai bên có thiện chí, thì cũng không đến nỗi để thù để hận cho nhau. Nếu một bên cố tình ngãng ra, tìm cách bới lông tìm vết để hạch tội bên kia, đày đọa làm khổ người khác cho hả giận trong lòng mình, thì tình yêu chắc chắn tan vỡ.

(3) Khi xử lý trắc trở trong tình yêu, hãy yêu cầu nghiêm khắc với mình, khoan dung độ lượng với đối phương

Khi tình yêu gặp trắc trở, thì tâm lý chung người ta chỉ biết đổ lỗi cho đối phương, tự ví mình như nạn nhân oan uổng, do vậy sinh lòng ghen ghét thù hằn, chẳng có lợi gì cho việc giải tỏa trở ngại, mà còn làm cho vấn đề nghiêm trọng thêm, thậm chí đến mức vô phương cứu chữa. Vậy thì nếu mang động cơ xây dựng thật lòng muốn tháo gỡ ách tắc, trước hết hãy yêu cầu nghiêm khắc với bản thân, tự lên án cái sai của mình, nhằm hạn chế không cho tình hình xấu thêm. Nếu hai bên chưa đến mức không còn tình cảm với nhau, tình xưa nghĩa cũ vẫn

còn quyến luyến bịn rịn, thì hãy hồi tưởng về những ngày tháng hạnh phúc thơ mộng bên nhau, ngẫm nghĩ về những điều tốt đẹp đối phương đã dâng hiến cho mình, về tình nghĩa mặn nồng thuở trước, coi đó là liều thuốc để chạy chữa vết thương lòng hiện nay, sợi dây tình cảm lại được chắp nối. Nếu hai bên cảm thấy thật sự cạn tình cạn nghĩa, đành áp dụng giải pháp chia tay, thì nên xử lý một cách thận trọng, có tình có lý.

Khi hai bên ân ái mặn nồng vẫn phải tỉnh táo nhìn nhận khuyết nhược điểm của đối phương, không quá say mê mù quáng thần tượng hóa người tình, còn khi tình cảm rạn nứt hãy nghĩ nhiều về mặt mạnh của đối phương để mà thông cảm tha thứ, có như vậy mới xây dựng được tình yêu bền vững. Nhỡ ra phát sinh mâu thuẫn thì mỗi bên đều chân thành nhận lấy trách nhiệm về mình, cố gắng khắc phục sửa chữa, chắc hẳn sẽ được bên kia bỏ qua. Nếu hai bên cho rằng không thể hàn gắn hoặc một bên một mực dứt bỏ thì hãy dũng cảm đối mặt với hiện thực, giải quyết cho thật thỏa đáng nhằm đảm bảo hạnh phúc lâu dài cho cả hai người.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Suy cho cùng thì bi kịch trong tình yêu chính là sự xung đột

trong quan điểm về tình yêu. Thất bại trong tình yêu không đồng nghĩa với thất bại trong cuộc đời, nhưng nếu quan niệm về tình yêu sai lạc, thì mọi cuộc tình đều dẫn đến kết cục thất bại.

25. TÂM SỰ GIỮA VỢ CHỒNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Vợ chồng cần thường xuyên tâm sự để thể hiện tình yêu dành cho nhau.

* **Lộ trình giao lưu:** Vợ chồng là mối quan hệ gắn bó mật thiết nhất, nhưng khá nhiều người lại coi nhẹ khâu giao lưu giữa hai người. Thực tình thì quan hệ vợ chồng vẫn cần được thường xuyên vun đắp, củng cố, mới được bền vững dài lâu, đòi hỏi cả hai bên đều phải nỗ lực cố gắng làm cho tình yêu giữa họ ngày càng thăng hoa, điều này không phải là dễ dàng thực hiện. Muốn giữ mãi chất lãng mạn như thuở yêu đương, thì cả hai người đều phải quan tâm đến từng khía cạnh và chi tiết nhỏ nhặt nhất.

(1) Chớ quên những ngày kỷ niệm đặc biệt

Những mốc son thời gian có ý nghĩa đối với cả hai vợ chồng, ví dụ ngày cưới, ngày sinh của vợ chồng và các con, nếu người này quên thì người kia

phải nhắc nhở, rồi cùng nhau kỷ niệm bằng tiệc mừng hay tặng quà cho nhau, đó là những sự dâng hiến vô giá, sẽ được đáp lại gấp nhiều lần.

(2) Dành nhiều thời gian cho nhau

Cho dù công việc bận rộn đến đâu, hoặc phải đi công tác nơi xa, thì vẫn nên tranh thủ mọi thời gian có thể để ở bên nhau, nếu người chồng phải tiếp khách khứa bạn bè không về nhà ăn cơm được thì chớ quên gọi điện thoại thông báo cho bà xã biết, kẻo bà ấy mỏi mắt trông chờ. Bữa cơm tối và buổi tối ở nhà là giờ phút quây quần vui vẻ nhất trong gia đình, bạn chớ bao giờ bỏ qua những phút sum họp này, nếu vì điều kiện phải vắng mặt thì tìm cách bù đắp sự thiếu hụt đó trong những trường hợp khác.

(3) Tham gia sự vụ trong nhà

Nói chung trong gia đình, mọi việc nội trợ đều do người vợ đảm đương, nhưng nếu người chồng chủ động tham gia đỡ đầu chia sẻ cho vợ, thì đó là cách thể hiện tình yêu hiệu nghiệm nhất rất dễ khiến bà xã cảm động.

(4) Lắng nghe đối phương dốc bầu tâm sự

Đôi khi sau ngày cưới, hai người mải bươn chải

làm ăn, lại phải giải quyết bao nhiêu sự vụ đời thường, vợ chồng đều cảm thấy vất vả mệt nhọc, nên có thể sao nhãng giao lưu, vô hình trung khoảng cách tình cảm ngày càng xa dần. Vậy thì hai bên cần chú ý thường xuyên trò chuyện, lắng nghe tâm tư tình cảm của nhau, thúc đẩy khích lệ nhau vượt qua thử thách, chung sức chung lòng dựng xây tổ ấm, khiến cho hai tâm hồn luôn luôn đồng điệu trong bản hòa tấu tình yêu.

(5) Sắp xếp một số hoạt động chung

Có thể hai vợ chồng theo đuổi hai ngành nghề khác nhau, ngày ngày mỗi người một nơi, tối về chỉ việc ăn uống và nghĩ ngợi, cuộc sống như vậy có phần nhàm chán đơn điệu. Vì vậy phải tổ chức hoạt động chung làm cho cuộc sống sinh động. Ví dụ tranh thủ ngày nghỉ đi du lịch dã ngoại hay thăm hỏi bà con bạn bè, tham gia hoặc thưởng thức văn hóa thể thao. Ý nghĩa hơn là hai người cùng nhau học hỏi một kỹ năng kỹ xảo nào đó, ví dụ cùng chơi quần vợt, cùng học nhạc, vi tính, ngoại ngữ v.v... Trong hoạt động chung tinh thần càng thêm phấn chấn, tình yêu càng thêm gắn bó hơn, cuộc sống gia đình sôi nổi sinh động, tràn đầy nhựa sống.

(6) Lôi kéo bạn đời vào quan hệ xã giao của mình

Quan tâm đến công việc làm ăn cũng như tâm tư nguyện vọng của bạn đời chưa đủ, còn phải dẫn dắt họ tham gia vào các mối quan hệ xã giao của mình, ví dụ cùng giao tiếp với bạn bè của chồng hay của vợ, tạo ra càng nhiều mối quan tâm chung của cả hai người, làm cho cuộc sống càng thêm phong phú, đa dạng.

(7) Gây bất ngờ cho nhau

Ví dụ bất ngờ mua tặng bạn đời món quà là đồ vật từ lâu ao ước, bất ngờ thay đổi mốt đầu tóc áo quần, bày biện trang trí lại nhà ở. Tạo dựng niềm vui bất ngờ chẳng khác gì từng đợt sóng xô trên biển cả, làm cho mặt biển ào ạt dạt dào.

(8) Biểu lộ tình cảm không cần ngôn ngữ

Ánh mắt tình tứ, vòng tay âu yếm đều là ngôn ngữ cơ thể có khả năng biểu đạt tình cảm hơn ngàn vạn lời nói, khiến hai con tim rung cảm, hai tâm hồn hòa nhập.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Kẻ thù lớn nhất của hôn nhân là không biết giao lưu.

26. ĐỐI XỬ THƯỜNG NGÀY TRONG CUỘC SỐNG VỢ CHỒNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Để tạo dựng niềm vui và hạnh phúc trong cuộc sống, một nguyên tắc quan trọng hàng đầu là biết ca ngợi người thân một cách chân thành.

* **Lộ trình giao lưu**: Thời đại ngày nay là thời đại cạnh tranh, cả hai vợ chồng đều phải xông pha bươn chải trên đường đời, nắm bắt cơ hội, không ngừng vươn lên, nói cách khác thời giờ và tâm sức vun đắp cho tình yêu ngày càng ít hơn. Do vậy tâm sự trao đổi để cảm thông giữa hai vợ chồng ngày càng đóng vai trò quan trọng, thế nhưng không ít đôi vợ chồng khi ở bên nhau chẳng có gì để nói, vì những điểm quan tâm chung quá ít, phạm vi hoạt động chung quá hạn hẹp. Thực tế là, có rất nhiều chuyện để vợ chồng trao đổi tâm sự với nhau, mà lại là những chuyện thích được thổ lộ và thích được lắng nghe.

(1) Những lời cảm ơn

Khi người bạn đời cống hiến to lớn cho gia đình hoặc hiến dâng vô tư cho nhau, thì đó là lúc cần

nói lời cảm tạ, làm cho đối phương hiểu rõ cảm nghĩ của mình.

(2) Những lời ngợi khen

Bạn đời có nhiều ưu điểm, thu được nhiều thành tích, cho dù không lớn, vẫn rất đáng khen, tạo cho nhau cảm giác không ai hiểu chồng bằng vợ và ngược lại, đặc biệt phụ nữ rất thích được người khen. Những lời ca ngợi từ miệng chồng nói ra, cho dù biết rõ đó là "viên đạn bọc đường" thì vẫn thấy hởi lòng hởi dạ, sẵn sàng dâng hiến vô tư. Tất cả các ông chồng đều hiểu rõ, nịnh ai chẳng bằng nịnh vợ, sẽ được báo đáp rất hậu hĩnh.

(3) Những câu nói quan tâm

Suốt ngày long đong lận đận, thế mà nhiều việc vẫn chẳng được như mong muốn, nhiều chuyện lực bất tòng tâm. Để ý quan sát thấy bạn đời thất vọng buồn bực, khó ăn khó ở, là lúc cần thể hiện sự quan tâm săn sóc, nhằm tiếp thêm sức mạnh cho bạn đời vượt qua giờ phút hiểm nghèo.

(4) Những câu an ủi

Ai cũng có lúc chán nản, thất vọng, tâm trạng bất an, tinh thần sa sút. Đó là lúc vợ chồng biểu

hiện tình thương dành cho nhau, lo lắng buồn khổ như chính mình phải chịu đựng bất hạnh. Những lời động viên an ủi lúc này vô cùng quý giá, có thể giúp bạn đời giữ vững niềm tin, lấy lại tinh thần, bảo đảm sức khỏe và hạnh phúc gia đình.

(5) Những lời khích lệ

Thương trường như chiến trường, không phải mọi lúc mọi nơi đều giành thắng lợi, không ai hoàn toàn tránh khỏi thất bại, nếu chẳng may lại rơi vào vợ chồng mình thì điều cần thiết nhất là đừng để bị gục ngã, đừng để mất dũng khí và niềm tin. Lời động viên khích lệ của bạn đời sẽ giúp người trong cuộc đứng vững để vượt qua thử thách, chiến thắng khó khăn.

(6) Những lời thương lượng

Cái quý nhất trong tình nghĩa vợ chồng là hiểu biết thông cảm với nhau, chia bùi sẻ ngọt, đồng cam cộng khổ, nên công việc dù lớn dù bé, việc trong nhà hay bên ngoài đều phải bàn bạc trao đổi, tránh được rủi ro tổn thất, mà quan trọng hơn là thắt chặt tình cảm, củng cố lòng tin chung thủy son sắt.

Sáu điều nên nói trên đây, lời lẽ có thể đơn sơ, tình cảm chuyển tải lại rất đậm đà, gửi gắm nhiều

hy vọng và yêu thương, nhắc khéo những ai lúng túng chẳng biết nói gì, thì hãy tìm lời để nói, đã biết cần nói gì thì hãy nói cho hay, không sợ trùng lặp, không ngại nhàm chán vì sợi chỉ xuyên suốt qua tất cả ngôn từ là ân ái vợ chồng, là tình yêu hạnh phúc.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu ai đó cho rằng, trong cuộc sống vợ chồng, ít nói còn hơn nói nhiều là một quan điểm sai lầm.

27. GIẢI TỎA MÂU THUẪN KHI VỢ CHỒNG XUNG KHẮC

* **Tiêu điểm giao lưu**: Xung đột vợ chồng hiển nhiên ảnh hưởng đến tình cảm giữa hai người, nhưng nếu tranh luận công minh sòng phẳng lại là cách giao lưu lành mạnh.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cuộc sống, ai chẳng có lúc phải đối đầu với những chuyện buồn phiền trắc trở, dù đã cố gắng hết sức vẫn không khắc phục được, ví dụ khó khăn trong làm ăn, khó giải quyết trong mối quan hệ xã giao, bất hòa giữa vợ chồng, nuôi dạy giáo dục các con không được như ý v.v... Khi sự nghiệp không thuận buồn xuôi gió, tâm trạng bức xúc, thì có khi chỉ vì một chuyện

không đâu mà giữa hai vợ chồng xảy ra xô xát. Vì vậy muốn duy trì cuộc sống vui vẻ, bảo đảm hạnh phúc gia đình, các cặp vợ chồng phải học cách xử lý khi hai bên phát sinh mâu thuẫn.

(1) Xử thế bình tĩnh, có tình có lý

Có thể do vợ hoặc chồng gặp chuyện không vui ngoài xã hội hay ở công sở, mang tâm trạng ấm ức về nhà, trút giận vào người thân. Cách xử sự tốt nhất trong trường hợp này, là để cho người bạn đời kể lể tất cả nỗi buồn bực trong người còn mình đóng vai trò thính giả trung thực, tránh tham gia vụ việc hoặc bình luận.

(2) Tự kiềm chế

Nếu bản thân vợ hoặc chồng gặp chuyện bất hạnh, hãy cố gắng tự mình chịu đựng, chớ có giải tỏa bức xúc trong lòng bằng cách giày vò vợ con. Có khá nhiều cách tự hóa giải vướng mắc trong tâm hồn, ví dụ đi dạo ngoài phố, nghe âm nhạc hay chơi thể thao.

(3) Khoan dung và nhún nhường

Nếu hai vợ chồng xảy ra đấu khẩu về những chuyện không quan trọng, không đe dọa cuộc sống

và hạnh phúc gia đình trước mắt và mai sau, thì mỗi bên nên có ý thức độ lượng tha thứ cho người bạn trăm năm của mình. Khi khoan dung với người khác chính là để giải thoát cho mình, phương châm gìn giữ hạnh phúc gia đình có một yếu tố không thể thiếu đó là biết nhường nhịn.

(4) Thành tâm nhận lỗi

Khá nhiều cặp vợ chồng bị đổ vỡ quan hệ hôn nhân chỉ vì những chuyện nhỏ nhặt trong đời thường, nhưng do hai bên xử sự cố chấp, không biết nhường nhịn lẫn nhau, đưa đến tình trạng xung đột căng thẳng. Giá như một bên chủ động thành tâm nhận lỗi, thì không đến nỗi phải chấp nhận kết cục không vui. Carnegie từng nói: "Nếu đúng là bạn sai, thì bạn hãy mạnh dạn, chân thành nhận lỗi ngay tức khắc, không kèm theo bất kỳ điều kiện nào".

(5) Chuyển đổi trọng tâm hoặc gác lại vấn đề

Rất nhiều trường hợp, chúng ta nhận thấy tranh chấp cãi lộn hoàn toàn vô nghĩa hoặc không thể đưa đến kết cục tốt đẹp. Vì sao lại không chuyển đổi sang bàn chuyện khác hoặc tạm gác lại vấn đề chưa ngã ngũ, thời gian rất quý báu và có hạn, hãy

triệt để tận dụng thời gian để đầu tư vào những công việc hữu ích hơn. Giữa vợ chồng cũng nên cho phép tồn tại nền văn hóa đa nguyên, người này cần thừa nhận phương thức xử thế của người kia, thừa nhận không đồng nghĩa với chịu đựng. Trong xử lý công việc gia đình cố gắng phát huy những mặt tương đồng, loại trừ những yếu tố bất đồng, hoặc gác lại những yếu tố bất đồng, vợ chồng nên cùng nhau tham gia vào nhiều hoạt động chung mà cả hai đều hứng thú.

(6) Chuyện nào vào chuyện đó, đừng có nhân thể bới móc hạch tội lẫn nhau

Thói đời, khi không vừa ý nhau, vợ chồng thường bới móc những điểm xấu của đối phương, lôi cả những vụ việc trong quá khứ ra để bêu xấu nhau, đó là cách ứng xử thiếu sáng suốt, vì làm như vậy chỉ tổ khơi sâu mâu thuẫn, hai bên càng cãi vã kịch liệt hơn. Nói cho cùng trên đời làm gì có mẫu người hoàn mỹ, hơn nữa ai cũng có lòng tự trọng. Nếu bêu xấu bạn đời trước mặt bạn bè hoặc công chúng thì sẽ bị coi là một sự xúc phạm nghiêm trọng, đương sự làm sao mà nín nhịn cho được, nếu quá mức sẽ đẩy bạn đời vào tình thế đi tìm một tổ ấm khác dễ thở hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Xét về phương diện nào là một điều hay, nhưng chớ có cãi lộn để lại vết thương lòng cho nhau.

28. CÁCH XỬ LÝ KHI TRONG GIA ĐÌNH XẢY RA TÌNH TRẠNG BẰNG MẶT KHÔNG BẰNG LÒNG

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi trong nhà xảy ra chiến tranh lạnh, chỉ cần một người chủ động giao lưu, bằng lời lẽ công tâm hợp tình hợp lý, sẽ hóa giải được tình hình căng thẳng, hồi phục không khí vui vẻ cởi mở trong gia đình.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong một số gia đình xảy ra tình trạng vợ chồng không vừa ý với nhau, để trong lòng không chịu nói ra, nhưng thái độ bực dọc, mặt nặng mày nhẹ, thường gọi là "chiến tranh lạnh", khiến cho tâm lý các thành viên đều bị ức chế. Muốn phá vỡ tình trạng này, phải có một người chủ động đưa vấn đề ra trao đổi, nếu được người kia hưởng ứng, thì sẽ xua tan được bầu không khí nặng nề, vợ chồng lại hòa thuận như xưa.

Có thể áp dụng một vài cách hóa giải như sau:

(1) Nói thẳng, nói thật

Nếu thực chất vấn đề mâu thuẫn không nghiêm trọng, chỉ là chuyện va chạm ngẫu nhiên, thì một bên chủ động bắt chuyện và trao đổi với bên kia để hai bên thông cảm cho nhau, bỏ qua chuyện cũ, đừng để ấm ức trong người.

Một người tỉnh bơ như chưa từng có chuyện gì xảy ra, giao lưu cười nói bình thường với người kia, nếu đối phương hiểu ý thì vụ việc sẽ được thu xếp ổn thỏa, ví dụ trước khi đi làm, chồng giả bộ hỏi vợ, "Cái cặp sách của anh đâu ấy nhỉ, em lấy ra giùm anh đi" Vợ biết đó là tín hiệu dàn hòa của chồng liền đáp lời "Thì mọi ngày vẫn để trong ngăn tủ là gì, em đang mắc bận, anh vào lấy hộ đi", chỉ cần có thế hai người đã hết giận hờn.

(2) Xuống nước nhận lỗi

Nếu một bên nhận thức được rằng, sở dĩ xảy ra chiến tranh lạnh là do lỗi của mình, thì tốt nhất là hạ mình nhận lỗi để cầu hòa, mong được tha thứ. Có thể nói: "Thôi mà, tất cả lỗi lầm là do anh gây ra, sao anh lại hồ đồ thế không biết, em hãy bỏ qua cho anh, về sau anh sẽ rút kinh nghiệm sửa chữa" hoặc là "Do anh suy nghĩ thiếu chín chắn, vô tình

làm khổ em, em đừng bực tức nữa vừa hại sức khỏe, ảnh hưởng công tác, gia đình cũng mất vui" trước những câu nói chân tình như vậy, lửa giận trong lòng vợ sẽ được dập tắt nhanh chóng.

Ngay cả trong trường hợp, chồng chẳng làm gì sai trái, nhưng để giữ cho gia đình êm ấm, vẫn nên chủ động gánh lấy trách nhiệm về mình, người vợ biết thế lại càng nể trọng cảm phục chồng hơn, hiệu quả còn hơn cả mong đợi.

(3) Đùa tếu để làm lành

Người có năng khiếu hài hước, có thể phá tan bầu không khí căng thẳng bằng một câu chuyện đùa vui, ví dụ thấy vợ cáu kỉnh liền nói: "Em biết không, chiến tranh lạnh giữa hai phe cứ ngỡ kết thúc từ lâu rồi, thế mà thật đáng buồn lại chưa kết thúc trong nhà mình" hoặc: "Bầu trời có lúc quang tạnh, có lúc u ám, trăng hết khuyết rồi lại tròn, phụ nữ ví như vầng trăng sáng giữa bầu trời trong, hôm nay sắp sửa đến rằm, mà sao mặt em vẫn giống như vầng trăng khuyết giữa trời đầy mây thế kia!" người vợ nhất định đổi giận làm vui.

(4) Nhờ nhân vật trung gian dàn hòa

Nếu như mâu thuẫn giữa vợ chồng có phần gay

gắt, gặp mặt nói thẳng không chừng bị đối phương làm cho bẽ mặt, thì hãy nhờ người trung gian hòa giải. Người trung gian tốt nhất là con cái, ví dụ bố xui con gái rủ mẹ đi chơi vào ngày chủ nhật, cho dù người vợ biết rõ do chồng dàn dựng, nhưng trước sự nũng nịu nài nỉ của con không thể từ chối, đó chính là môi trường tốt nhất để dàn hòa. Nếu chưa đến mức phải nhờ người trung gian thì có thể gặp nhau một cách gián tiếp qua môi giới là điện thoại hay thư từ để truyền đạt thông điệp xin hòa giải. Đối phương chịu nhận điện thoại, nghe giãi bày là giải quyết được vấn đề.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Vợ chồng gắn bó số phận với nhau, phải hiểu biết, thông cảm, thương yêu, ủng hộ nhau nhiều nhất, không nên xử sự thô bạo, cãi vã hoặc ruồng bỏ nhau, xử sự không khéo thì quan hệ hôn nhân sẽ tan vỡ.

29. CÁCH CƯ XỬ VỚI CON CÁI

* **Tiêu điểm giao lưu:** "Trước hết hãy là bạn, sau đó mới làm cha mẹ". Nếu bố mẹ tự coi mình như bạn của con, thì con mới thổ lộ hết tâm tư tình cảm với cha mẹ.

* **Lộ trình giao lưu**: Có thể coi cha mẹ là người thầy giáo đầu đời của đứa con, cách cư xử giữa cha mẹ với con như thế nào, sẽ để lại dấu ấn suốt đời trong thế giới tình cảm của con.

(1) Thay đổi mô thức tư duy theo truyền thống

Các bậc cha mẹ phải xác định rằng, về mặt nhân cách giữa cha mẹ và con cái bình đẳng với nhau, nói cách khác cha mẹ phải tôn trọng nhân cách của con cái. Đối với con cái sắp sửa trưởng thành, cha mẹ chưa hẳn đã hiểu biết nhiều hơn con, điều này nhiều bậc cha mẹ khó chấp nhận. Cũng là con người sống trong xã hội, trẻ nhỏ cũng mong muốn mình được tôn trọng, vì đó là một nhu cầu hàng đầu của con người.

Khi vạch ra phương án nuôi dạy con cái thì cha mẹ cần xem xét nguyện vọng và mong muốn của con, nhưng cũng không coi nhẹ hứng thú sở thích của con. Vạch phương án nuôi dạy con rồi yêu cầu con thực hiện là việc làm đúng đắn, nhưng nếu cha mẹ phớt lờ tâm tư nguyện vọng của con, thì sẽ gây tổn thương trong tâm hồn con trẻ, kết quả tất yếu là con sinh ra tâm lý chống đối, quan hệ giữa hai bên trở nên căng thẳng.

(2) Thay thế phương thức giáo dục truyền thống kiểu mắng mỏ roi vọt bằng cách động viên, khích lệ

Khi đánh giá con, hãy thiên về mặt ưu điểm và tiến bộ, tạo cho con niềm tin "mình sẽ được như người khác". Niềm tự tin sẽ tạo ra động lực và sức mạnh, thúc đẩy trẻ phấn đấu vươn lên trong học tập và cuộc sống.

(3) Hiểu nhau qua cử chỉ quan tâm và trao đổi tâm sự

Quan tâm là sự tác động qua lại, nhờ có quan tâm thì mới hiểu nhau, có quan tâm thì mới có đề tài để trao đổi, đó chính là nền tảng giao tiếp, thông qua lời nói hiểu được tấm lòng dành cho nhau.

Qua những câu chuyện trao đổi ngày thường từ chuyện nhỏ nhặt như hôm nay con muốn ăn gì, muốn đi chơi đâu, làm bài vở ra sao đến những chuyện xa xôi rộng lớn, để hai bên nắm bắt suy nghĩ tình cảm của nhau.

(4) Cha mẹ cần hiểu rõ con cái thích nói chuyện gì

Nhiều bậc cha mẹ muốn tâm sự với con, nhưng lại không biết nói gì, giao lưu theo cách nào. Do

vậy thường ngày phải để ý học hỏi, nắm bắt được tâm lý sở thích, các bước trưởng thành của con trẻ, thì mới có thể cư xử hài hòa, hiệu quả với con.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Tôn trọng, không cậy quyền gia trưởng để đối xử với con, không xâm phạm vào thế giới riêng tư của con trẻ.

30. NHỮNG ĐIỀU NÊN VÀ KHÔNG NÊN TRONG ỨNG XỬ VỚI CON CÁI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi nói chuyện với con, các bậc cha mẹ cần phải chú ý, không ăn nói theo kiểu khẳng định, áp đặt, chỉ trích xỉa xói hoặc hạch tội, xúc phạm đến lòng tự trọng của con, mà nên giao lưu một cách thoải mái nặng về động viên, khích lệ con phấn đấu vươn lên.

* **Lộ trình giao lưu:** Theo dòng năm tháng, con cái lớn dần, tầm mắt dần được mở rộng, hiểu biết ngày càng đa dạng và sâu sắc, phạm vi xã giao cũng không ngừng gia tăng. Các con sẽ không còn coi cha mẹ là thần tượng để một mực sùng bái và phục tùng như hồi còn trẻ thơ nữa, đánh giá nhìn nhận cha mẹ mình một cách chính xác hơn. Do

vậy trong ứng xử với con cái, cha mẹ cũng phải áp dụng nguyên tắc tôn trọng sự thật, theo đúng đạo lý, phải trái phân minh, như vậy con cái mới cảm phục và tiếp thu. Trong quan hệ ứng xử giữa cha mẹ với con cái, tuyệt đối nên tránh:

(1) Áp đặt cưỡng chế

Cha mẹ chỉ nên chỉ dẫn gợi mở, mà không được ép buộc. Đáng tiếc là vẫn còn nhiều bậc cha mẹ cưỡng chế con cái phải làm theo sự xếp đặt của mình, gây ra tâm trạng ức chế cho con cái.

(2) Tác phong thô bạo

Khi con cái không chăm ngoan như mình mong muốn, nhiều bậc cha mẹ đã đối xử thô bạo, như chửi mắng đánh đập con, cách xử sự này sẽ làm nảy sinh tư tưởng tự ti, đề phòng, thậm chí là chống đối và xa lánh cha mẹ.

(3) Để con phải hàm oan

Nhiều bậc cha mẹ không chịu điều tra tìm hiểu, gán tội cho con một cách oan uổng, chẳng hạn trong nhà thất lạc đồ đạc tiền nong, lại nghi ngờ con lấy đi hoặc đánh mất, nếu con phân trần giải thích lại bị quy thêm tội nói dối để xử phạt nặng

hơn. Nếu cha mẹ không biết lắng nghe ý kiến có tình có lý của con, một mực phủ nhận lẽ phải, thì sẽ gây thương tổn sâu sắc trong tâm hồn con cái.

(4) Không thấu tình đạt lý

Nếu con đưa ra yêu cầu đề nghị chính đáng, cha mẹ nên đáp ứng, giả sử do điều kiện chưa thể đáp ứng, phải giải thích rõ ràng, để cho con thông cảm. Nếu không, con cái sẽ ngộ nhận cha mẹ không thương mình, và ngày càng xa lánh mình.

(5) Xúc phạm nhân cách

Mọi người đều có lòng tự tôn, nhất là ở lứa tuổi thanh thiếu niên, vì đây là giai đoạn bắt đầu hình thành nhân cách độc lập, các em rất coi trọng thể diện. Nhưng khá nhiều bậc cha mẹ không coi trọng đúng mức vấn đề này, có thể do vô tình hay hữu ý đã xúc phạm đến lòng tự trọng của con cái, họ thường xuyên la rầy chê bai khuyết nhược điểm, mà không chịu thừa nhận sự tiến bộ của con. Vì thế đã tác động xấu đến tinh thần tích cực của con.

(6) Thiếu dân chủ

Ngộ nhận rằng dân chủ chỉ là chuyện ngoài xã hội, còn trong gia đình tôn ti trật tự phải rõ ràng, cha mẹ là trên hết, có quyền chửi mắng quát nạt

con cái, không cho phép phân trần. Ngay cả khi biết mình phạm sai lầm hoặc đã mắng oan con, cũng không chịu tỏ ý xin lỗi. Sau khi con cái đã hình thành ý thức độc lập, cha mẹ phải đối xử bình đẳng với con. Con cái kính trọng cha mẹ không phải là do sức ép của truyền thống hay quyền uy của cha mẹ, mà là xây dựng trên cơ sở tự nhiên khi cha mẹ ứng xử đúng mực, xứng đáng là tấm gương lớn cho con trên đường đời. Khi hai bên đạt đến sự đồng cảm trong tâm hồn, thì mới thật sự xóa bỏ được hố ngăn cách giữa hai thế hệ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Các bậc cha mẹ không nên coi con cái như tài sản riêng tư của mình, giam hãm con trong nhà để nhào nặn theo khuôn mẫu mà mình mong muốn. Như vậy con trẻ không thể hòa nhập với xã hội. Hãy tạo nhiều cơ hội cho con được giao lưu với bạn bè, tiếp xúc với cộng đồng, như vậy các cháu càng yêu gia đình, yêu xã hội và tạo dựng mối quan hệ xã giao hài hòa.

31. CÁCH GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI GIÀ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi giao tiếp với người già, tôn trọng được coi là tiền đề thành công.

*** Lộ trình giao lưu**: Người ta hay nói: "Người già bình an, cả nhà hân hoan". Mối quan hệ giữa con cháu với ông bà có hòa hợp hay không sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự ổn định của gia đình và chất lượng cuộc sống, cũng như quá trình phát triển lành mạnh về tâm hồn và thể chất của lớp trẻ. Trong ứng xử với lớp người cao tuổi cần chú ý mấy mặt sau:

(1) Vượt qua rào cản bằng cách tận dụng mặt tương đồng, bỏ qua mặt khác biệt

Rào cản giữa hai thế hệ già trẻ mà người ta gọi là hố ngăn cách thời đại đã tồn tại từ xa xưa tới ngày nay, chẳng dễ gì khỏa lấp trong ngày một ngày hai. Như vậy có nghĩa rằng, muốn xây dựng mối quan hệ thật ăn nhập hoàn mỹ giữa hai thế hệ là chuyện không tưởng, vậy thì để có thể chung sống thì hai bên chỉ còn cách nhường nhịn lẫn nhau. Một giải pháp trung dung mà hai bên có thể chấp nhận được, là lợi dụng mặt tương đồng, bỏ qua mặt khác biệt. Cơ sở để thực hiện giải pháp này là hai bên phải hiểu và thông cảm cho nhau, để giao lưu tình cảm tâm lý một cách êm đẹp. Người nhiều tuổi nói chung sức khỏe không bảo đảm, năng lực hoạt động trí não và thể lực đều sút

kém, cuộc sống gặp nhiều khó khăn nên lớp trẻ phải cảm thông và quan tâm đến họ nhiều hơn, đặt mình vào địa vị người già để lo nghĩ thay cho những khó khăn trở ngại của họ.

(2) Tôn trọng người già

Tính tự trọng của người già rất cao, họ rất nhạy cảm về thái độ ứng xử của con cháu đối với mình, chỉ cần lớp trẻ đối xử nhạt nhẽo hơn trước một chút là họ nhận ra ngay. Vợ chồng trẻ sống chung với cha mẹ già cần để ý luôn luôn tỏ lòng kính trọng, đành rằng người già thường bảo thủ lạc hậu, thậm chí ủng hộ quan điểm sai trái một cách cố chấp, nhưng chớ có để xảy ra tranh luận hoặc cãi cọ, mà cần lựa lời giải thích khuyên can, nếu là công việc cụ thể mà người già phản đối, thì cứ lẳng lặng mà làm, rồi dùng kết quả thực tế để chứng minh. Cách ứng xử như vậy sẽ đảm bảo được sự tôn trọng đối với người già.

(3) Cố gắng đảm bảo tốt nhất nhu cầu sinh hoạt vật chất cho người già

Người có tuổi sức khỏe yếu lại mang nhiều bệnh tật trong người, việc sinh hoạt ăn uống ngủ nghỉ cần được quan tâm săn sóc chu đáo, không

những đảm bảo dinh dưỡng, mà quan trọng hơn là sự an ủi, động viên về mặt tinh thần. Nếu kinh tế gia đình eo hẹp không đủ khả năng đáp ứng mọi yêu cầu của người già, thì cũng phải trình bày rõ ràng để được tha thứ.

(4) Tăng cường giao lưu tình cảm

Do người già không còn điều kiện tham gia hoạt động xã hội và sinh hoạt chung trong gia đình, thường cảm thấy cô đơn buồn chán, họ cho rằng cuộc sống trở nên vô vị không còn ý nghĩa, vì vậy vợ chồng trẻ và con cháu trong nhà cần tranh thủ thời gian thăm nom tâm sự, giao lưu tình cảm với ông bà cha mẹ, ví dụ sau bữa cơm tối, hoặc ngày nghỉ ngày lễ, cùng người già đi bách bộ, hay ngồi uống chè để nói chuyện nhân tình thế thái, hỏi thăm sức khỏe và tâm trạng, cảm nghĩ của họ, kể chuyện bà con thân quen và chuyện gia đình. Vợ chồng quá bận rộn thì chú ý nhắc nhở các con quan tâm thăm nom ông bà, đó là một sự an ủi, động viên rất đáng giá để giúp họ an hưởng tuổi già.

(5) Khi người già cố gắng làm việc vặt trong nhà cần thường xuyên tỏ lòng cảm ơn

Người già đã qua một đời lao động kham khổ,

bây giờ tuổi cao sức yếu vẫn cố gắng làm việc này việc nọ đỡ đần cho con cháu, cho dù chẳng có gì đáng kể, nhưng thể hiện một tấm lòng quý mến con cháu, nên lớp trẻ phải biết cảm ơn, chớ nghĩ rằng ông bà cha mẹ là người trong nhà, không cần nói lời khách khí. Có thể cảm ơn bằng lời nói hay bằng quà cáp vật chất, dành bát canh ngon, mua bộ quần áo mới, đối với người già là sự khích lệ vô giá.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Giao tiếp giữa hai thế hệ trẻ già thật hài hòa sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến tâm trạng người cao tuổi, quan hệ đến sức khỏe và chất lượng sống của họ.

32. CÁCH GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI BỀ TRÊN CỐ CHẤP

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi người bề trên tỏ ra cố chấp thì lớp con cháu phải nhẫn nại nhún nhường, không được đối chọi một cách thô bạo, trên cơ sở nắm vững tâm sinh lý tuổi già, chỉ cần giải thích những nội dung cốt lõi, giúp họ tự nhận thấy những lời nói hoặc việc làm của mình là không hợp tình hợp lý.

* **Lộ trình giao lưu:** Cố chấp bảo thủ là hiện tượng khá phổ biến tình trạng sống cách ly với con cháu, tình nguyện sống cảnh người già cô đơn không nơi nương tựa, có người xa lánh bạn bè người thân, có người do ức chế bức xúc chuyển thành bệnh hoạn vô phương chạy chữa. Như vậy là do bảo thủ cố chấp ương ngạnh mà cuối cùng tự chuốc lấy cái khổ vào mình, thật là đáng thương.

Khi con cháu phải sống với người già cố chấp như vậy, cũng đành chấp nhận hiện thực này, nhưng cũng có thể tìm cách thay đổi tình hình. Muốn vậy cần điều tra tìm hiểu nguyên nhân sâu xa hình thành nên tính khí cố chấp như thế. Gia đình nào cũng vậy, khi con cái trưởng thành, yên bề gia thất thì cha mẹ cũng bước sang tuổi già, từ tuổi trung niên chuyển sang tuổi già, xảy ra một loạt thay đổi lớn về tâm sinh lý, con người ngày càng khó thích ứng với hiện thực đời thường, tâm trạng đau khổ và nuối tiếc vì đã mất đi sức lực và tuổi trẻ là thứ tài sản quý nhất trong đời người, mọi thói quen nếp sống đều bị đảo lộn, lại thêm bệnh tật giày vò, con người trở nên bất lực trước hoàn cảnh, đó là môi trường để làm cho tính khí người già thất thường. Chúng ta không nên coi biểu hiện cố chấp là một

trạng thái bệnh hoạn, nên nhìn nhận một cách khoan dung, độ lượng, chữa trị bằng cách gần gũi, động viên, an ủi, dẫn dắt người già tham gia một số hình thức giải trí như câu lạc bộ tuổi già, ngâm thơ, chơi cờ... để giúp họ khuây khỏa nỗi lòng, xua tan cảm giác cô đơn. Khi xảy ra vụ việc tránh tranh cãi, phân định đúng sai với người già cố chấp, có thể phớt lờ không chấp, hay nói lảng tránh sang chuyện khác, tuyệt nhiên không được nói lời xúc phạm, ví dụ "Ông bà già cả lú lẫn mất rồi" mà phải nói năng khéo léo nhỏ nhẹ, giúp người già vượt qua những năm tháng khó khăn.

Người đời có câu, lấy nhu để khắc cương, ứng xử mềm mỏng có thể hóa giải được tính ương bướng, chọn thời cơ thích hợp để tâm sự lý giải, dùng ví dụ sinh động hay ngôn từ giàu hình tượng để người già dễ lọt tai, cho dù không nhận ra cái sai của mình, không tiếp thu được quan điểm mới, thì ít nhất cũng cảm nhận được con cháu tôn trọng mình, giải thoát họ ra khỏi tâm trạng bức xúc. Để tâm tìm hiểu và quan tâm đến mọi khía cạnh suy nghĩ và nhu cầu của già già, biến mình thành người bạn luôn ở bên cạnh để đỡ đần hỗ trợ cho cuộc sống tuổi già, dâng hiến tình yêu thương để

sưởi ấm trái tim và tâm hồn khô héo, góp phần khắc phục tính khí thất thường của người già.

Nhiều người già sống trong tâm trạng buồn bực lại đi trút giận lên đầu con cháu, đây chính là lúc con cháu giúp đỡ người già giải tỏa nỗi lòng, hãy chịu khó lắng nghe ông bà kể khổ, nhằm san sẻ hết cảm giác khó chịu. Cho dù người già hiểu đời từng trải, nhưng trước bước tiến của thời đại, họ cảm thấy bị hụt hẫng, bị bỏ rơi, sống lạc lõng trong xã hội và cả trong gia đình mình, tránh sao khỏi những giờ phút bế tắc yếu đuối. Sự thông cảm của con cháu chính là bến bờ bình yên tránh cơn giông bão.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Hành động cử chỉ cố chấp bắt nguồn từ tư tưởng nhận thức cố chấp, muốn thay đổi tính khí này, phải nghĩ cách chuyển biến nhận thức cho người già, làm cho quan điểm của họ thích ứng với môi trường sống đang không ngừng biến động.

33. CÁCH GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI GIÀ TRÁI TÍNH TRÁI NẾT

* **Tiêu điểm giao lưu**: Sự quan tâm bằng tình

cảm dịu dàng của lớp trẻ là liều thuốc tốt nhất để chữa khỏi tính khí thất thường của người già.

* **Lộ trình giao lưu**: Khi con người bước sang tuổi già, thì nhu cầu của họ bao gồm:

(1) Tìm chỗ dựa tinh thần

Sau khi nghỉ hưu hoặc thôi làm việc, từ trạng thái bươn chải bận rộn chuyển sang nhàn nhã vô vị, người có tuổi thường tìm cho mình một thú chơi hay một tập thể nào đó để giải tỏa tâm trạng. Ví dụ đàm đạo thế sự với bạn cũ, đi thăm người thân, vui vầy với con cháu, tham gia câu lạc bộ văn hóa thể thao, khiến họ cảm nhận cuộc sống còn có niềm vui, còn có ý nghĩa.

(2) Mong được tôn trọng

Khi đã luống tuổi, tâm lý con người khá phức tạp, rất sợ tuổi già, nhưng không muốn thừa nhận mình đã già, đa sầu đa cảm, yếu đuối nhạy cảm, tính tự trọng cao hơn bất kỳ lứa tuổi nào khác, chỉ sợ người ta coi thường mình, sợ bị con cháu rẻ rúng.

(3) Mong được quan tâm giúp đỡ

Tuổi tác càng cao, sức khỏe sa sút theo năm tháng, cơ thể hao mòn, xương cốt rệu rã, tóc bạc da

mồi, khả năng thích nghi ngày càng kém, ngày càng khổ tâm vì bất lực trước cuộc đời, nảy sinh tư tưởng trông chờ ỷ lại vào sự đỡ đầu chăm sóc của người khác.

(4) Yêu cầu tiêu khiển

Thú chơi của người già khác với thú chơi của người trưởng thành, thiên về tiêu khiển nhẹ nhàng, tao nhã. Ví dụ xem phim xem kịch, chơi cờ, đánh bài, nghe những bản nhạc truyền thống, không thích nhạc thịnh hành, nhạc giật gân. Tuy nhiên có người thích nhảy điệu disco.

Lớp trẻ cần chú ý quan tâm đáp ứng nhu cầu tiêu khiển của người già, kết hợp với sự an ủi tôn trọng về tinh thần, cụ thể thỏa mãn bốn yêu cầu sau:

- *Năng thăm hỏi chuyện trò*

Nói những chuyện mà người gia quan tâm như tình hình thời sự, tình hình trong vùng, những tin tức sốt dẻo ngoài đường ngoài chợ, những gì không đáp ứng được thì xin lỗi để người già thông cảm.

- *Tỏ lòng tôn trọng*

Cha mẹ làm gương cho con về mặt kính trọng ông bà, khi người già tức bực giận hờn cũng kiên

nhẫn chịu đựng, không cãi lại, hoặc nên né tránh, chờ khi người già bình tâm tĩnh trí mới lựa lời giải thích.

- Khi có công to việc lớn phải xin ý kiến người già

Có thể ý kiến của người già không còn sáng suốt hợp thời, nhưng nhất thiết phải xin ý kiến để biểu thị lòng tôn kính, sau khi người già nêu ý kiến thì phải cảm ơn. Ngoài ra thường xuyên quan tâm sức khỏe người già, có dấu hiệu ốm đau bệnh tật phải đưa đi khám chữa.

- Chớ quên tổ chức sinh nhật, mừng thọ

Tùy theo điều kiện để tổ chức lễ nghi, chí ít cũng nhớ tặng quà, ngày lễ tết truyền thống cũng nhớ mua quà cho người già và không quên những câu chúc tụng, tạo điều kiện cho người già giải trí tiêu khiển.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Cư xử với người già không phải chăng, sẽ gây thương tổn tâm lý và sức khỏe cho họ, làm thay đổi thái độ trước cuộc sống từ tích cực yêu đời trở thành bi quan chán đời.

34. CÁCH ỨNG XỬ VỚI BỀ TRÊN HAY CA CẨM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Hay ca cẩm cũng là một biểu hiện cho thấy công năng tâm sinh lý của người già đã thoái hóa, vì vậy lớp con cháu phải thật sự cảm thông, dành cho người già sự quan tâm và kính trọng nhiều hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Tục ngữ có câu: "Cây già lắm rễ, người già lắm lời", khi đã về già, đa phần các cụ ông cụ bà thường tỏ ra không vừa ý với cách xử sự hoặc cung cách làm ăn của con cháu, cộng thêm cơ năng tâm sinh lý mất thăng bằng, bệnh tật, vì thế sinh ra tính tình trái khoáy, hay ca cẩm cáu gắt, trong khi lớp trẻ cảm thấy thật chán chường, chỉ muốn lờ đi cho xong chuyện, thậm chí còn chống đối.

Bí quyết đối phó với người già hay ca cẩm là:

(1) Cung kính lắng nghe những câu nói vớ vẩn của người già

Đa phần người già nói nhiều chỉ nhằm giải tỏa bức xúc tâm lý, tuy nhiên để cho người già nói thoải mái lại rất có ích cho sức khỏe và tâm trạng của họ.

(2) Chịu khó lần tìm gốc rễ để hiểu rõ lý do vấn đề

Tâm trạng người già rất bế tắc nên nói lung tung cũng là một lối thoát, hóa giải tâm lý hụt hẫng, mong tìm sự đồng cảm từ con cháu. Khi đã nắm được nguyên nhân nói nhiều của người già, nếu con cháu là người thông hiểu sự đời, thì nên biết cách ứng xử cho người già vui lòng, hãy tỏ ra hưởng ứng và coi trọng những ý kiến ngớ ngẩn đó, giúp cho người già giải tỏa tâm lý.

(3) Tảng lờ né tránh khi người già ca cẩm không phải là cách xử sự hay

Chỉ vì phải chịu đựng cảnh người già hay ca cẩm mà bạn né tránh hoặc bỏ đi, sẽ khiến người già nghĩ rằng bạn lạnh nhạt hoặc bỏ rơi người già. Cách đối xử đúng đắn nhất là phải tiếp tục sống chung, hãy suy nghĩ hoặc xem lại tập ảnh ngày xưa, khi người già còn tỉnh táo, đã từng có bao nhiêu kỷ niệm tốt đẹp đáng nhớ, nghĩ về ơn đức của cha mẹ đối với mình, cũng có thể tạo điều kiện để người già tham gia sinh hoạt giải trí, đưa đi thăm hỏi bà con, đi chơi đâu đó, để thay đổi môi trường sinh hoạt, tâm hồn sảng khoái, chắc người già sẽ đỡ ca cẩm hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Chịu khó nghe ông bà ca cẩm cũng là một cách biểu hiện của con cháu có hiếu.

35. CÁCH ỨNG XỬ GIỮA MẸ CHỒNG NÀNG DÂU

* **Tiêu điểm giao lưu**: Cốt lõi trong cách ứng xử giữa mẹ chồng, nàng dâu là tôn trọng, hiểu nhau và chịu đựng tính khí nhược điểm của đối phương, không tìm cách cải tạo đối phương, như vậy sẽ làm cho mối quan hệ mẹ chồng nàng dâu ngày càng tiến triển tốt đẹp.

* **Lộ trình giao lưu**: Có câu: "Mẹ chồng nàng dâu thân thiết với nhau, thì cả nhà được yên ổn". Trong các mối quan hệ gia đình, quan hệ mẹ chồng nàng dâu thuộc loại tế nhị nhạy cảm và khó xử lý nhất, mẹ chồng nàng dâu có hòa hợp hay không trực tiếp ảnh hưởng đến các mối quan hệ khác, ví dụ quan hệ vợ chồng, anh chị em, chị dâu em chồng, ông bà với cháu nội cháu ngoại.

Hài hòa quan hệ mẹ chồng nàng dâu bằng cách nào?

(1) Hai bên cần thông cảm và độ lượng với nhau

Ai cũng có phong cách cá tính riêng và nói chung là rất khó thay đổi, vì thế tuy cùng chung sống dưới một mái nhà, thì mỗi người vẫn là một cá thể độc lập, muốn duy trì mối quan hệ hài hòa, chỉ có cách hiểu nhau và nhún nhường độ lượng trước cách ứng xử của từng người, đây chính là tiền đề để xây dựng quan hệ mẹ chồng nàng dâu hòa thuận. Giữa mẹ chồng nàng dâu còn có sự cách biệt về thế hệ, quan điểm tư tưởng chênh lệch nhau, tuy nhiên nếu hai bên thông cảm tha thứ cho nhau, thì hố ngăn cách có thể lấp bằng, mẹ chồng và nàng dâu hãy chắt lọc lấy những nét tương đồng, loại bỏ những nét khác biệt, mỗi bên chủ động nhường nhịn một tí, thì chắc chắn có thể hòa hợp.

(2) Tôn trọng nhân cách của nhau

Mẹ chồng nàng dâu cần phải tôn trọng nhân cách của nhau cũng là nền tảng để xây dựng quan hệ tốt đẹp, con dâu coi mẹ chồng như mẹ đẻ, mẹ chồng coi nàng dâu như con gái, đối xử với nhau bằng tình thương yêu ruột thịt, lời nói nhẹ nhàng êm tai, không bắt ne bắt nét, không nói xấu sau

lưng, thiên hạ cho rằng con dâu hay ra ngoài bêu xấu mẹ chồng, đó là một thói xấu, chỉ tổ làm xuống cấp quan hệ hai bên. Không chỉ đòi hỏi con dâu tôn trọng mẹ chồng, mà ngược lại mẹ chồng cũng phải tôn trọng con dâu. Khi con dâu mắc lỗi, thì mẹ chồng chỉ nên nhắc nhở với thái độ ôn hòa, mềm mỏng, không đem chuyện con dâu đi bêu xấu bên ngoài; con dâu dạy dỗ con cái có chỗ khiến mẹ chồng không vừa ý, cũng không nói ngay trước mặt, không can thiệp thô bạo.

(3) Đỡ đần, hỗ trợ cho nhau

Sự quan tâm giữa mẹ chồng nàng dâu thể hiện ở việc đỡ đần, hỗ trợ nhau trong công việc nội trợ gia đình, nếu mẹ chồng ỷ lại, hoặc con dâu lười nhác thì mọi chuyện không thể yên hàn, khi mẹ chồng bước sang tuổi già, nay ốm mai đau, thì con dâu phải đứng ra gánh vác hầu hết công việc, mặt khác thường xuyên chăm nom săn sóc mẹ chồng, khi mẹ chồng khó ở, thì bát cơm nóng canh ngọt là sự động viên, an ủi rất đáng kể. Ngược lại mẹ chồng cũng hỗ trợ nàng dâu bằng tất cả sức lực và tấm lòng của mình. Hai bên hiểu ý, tôn trọng, giúp đỡ quan tâm lẫn nhau, thì gia đình sẽ được êm ấm hạnh phúc.

*** Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Mẹ chồng nàng dâu hòa thuận là diễm phúc cho cả gia đình, là nền tảng của cuộc sống êm ấm.

36. CÁCH ỨNG XỬ GIỮA CHÀNG RỂ VỚI BỐ MẸ VỢ

*** Tiêu điểm giao lưu**: Chỉ cần chàng rể ứng xử hoạt bát, nói năng mềm mỏng là chiếm được lòng bố mẹ vợ, xóa bỏ được mặc cảm ngăn cách, củng cố được tình thân.

*** Lộ trình giao lưu:** Trong các mối quan hệ gia đình, thì quan hệ giữa chàng rể với bố mẹ vợ cũng chiếm một vai trò quan trọng. Khá nhiều chàng rể lo lắng nên ứng xử với bố mẹ vợ thế nào cho thỏa đáng, vì vậy khi giao tiếp thường tỏ ra vụng về, lúng túng, gây ít nhiều ảnh hưởng xấu.

Trong cách cư xử giữa chàng rể với bố mẹ vợ, chỉ cần vận dụng nhuần nhuyễn mấy kỹ xảo dưới đây:

(1) Không tự coi mình chỉ là con một nửa

Chàng rể đứng theo quan điểm "dâu là con, rể là khách" hay chỉ tự coi mình chỉ là con một nửa,

người đời nói như vậy chỉ nhằm tâng bốc chàng rể. Hãy tự coi mình như con đẻ trong gia đình nhà vợ, nhưng phải giữ gìn ý tứ hơn, không thể có những lời nói hoặc cử chỉ suồng sã như anh em bên nhà vợ, làm như thế chắc sẽ khiến bố mẹ vợ khó chịu và bị vợ cằn nhằn.

(2) Lễ phép ít lời

Có thể ở ngoài xã hội, chàng rể là con người tài ba, hiểu đạt, nhưng khi đến nhà bố mẹ vợ hãy tỏ ra lễ phép ít lời, từ tốn giữ ý, chớ nên can thiệp vào những chuyện hệ trọng bên nhà vợ. Nếu thể hiện phong cách lấn lướt chủ nhà, thì người ngoài và người nhà bên vợ sẽ phản ứng, cho rằng chàng rể kênh kiệu hoặc mang ý đồ mờ ám, cách giao tiếp tốt nhất là phụ họa theo ý kiến của người nhà bên vợ.

(3) Luôn tỏ ra chân tình và đồng cảm

Các nhà tâm lý học đã tiến hành điều tra trắc nghiệm và phát hiện thấy rằng: chân tình và đồng cảm là phẩm chất được mọi người thích thú nhất trong các loại cá tính của con người, còn loại cá tính bị mọi người ghét bỏ nhất là thù địch không thân thiện. Đủ biết trong quan hệ giao lưu ứng xử

nên phát huy mặt nào và kiềm chế mặt nào. Ứng xử giữa chàng rể với bố mẹ và gia đình bên vợ cũng tuân theo quy luật chung, nhưng cũng có khía cạnh đặc thù. Con rể cần chủ động chấp nhận cá tính hoặc tâm trạng của bố mẹ vợ, luôn có thái độ chân thành và đồng cảm, đồng thời tăng cường kiểm soát khống chế tâm trạng của mình, tránh để lộ ra ngoài nhiều điều không vừa ý, nhằm góp phần vun đắp tình cảm đoàn kết, hòa thuận trong gia đình bên vợ.

(4) Luôn nhất trí với vợ

Có thể coi vợ là cái cầu kết nối giữa chàng rể với bố mẹ và người nhà bên vợ, vậy thì phải biết tận dụng triệt để lợi thế này. Các nhà tâm lý học nhận định rằng quen biết là một điều kiện thuận lợi trong giao tiếp, sự vật hay con người thân thuộc khiến người ta dễ nhận biết và chấp nhận hơn. Vợ mình là con gái của ông bà bên ngoại, chắc chắn giành được lòng yêu quý và thông cảm của họ. Do vậy chàng rể định làm gì, nói gì hay gặp tình huống bất trắc với bố mẹ vợ, thì hãy bàn với vợ để ứng xử hoặc để vợ đứng ra giao tiếp.

(5) Khen vợ luôn mồm

Khen vợ thường xuyên nhất là khi có mặt của bố

mẹ vợ, đây cũng là cách nịnh khéo cả vợ lẫn bố mẹ vợ, có tác dụng thắt chặt sợi dây tình cảm, khen vợ thực chất là gián tiếp khen bố mẹ vợ, không những vợ vui mà ông bà bên ấy còn vui hơn, trên cơ sở đó xây dựng bầu không khí gia đình đầm ấm yên vui.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu chàng rể chỉ khéo mồm mà không biết làm gì, thì nói hay cũng trở thành mất giá, vì vậy tốt nhất phải là miệng nói tay làm, có cống hiến thực tế, thì bố mẹ vợ mới hài lòng.

37. GIAO LƯU BẠN BÈ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Bạn bè không phải là kẻ gặp gỡ một cách tình cờ, mà là mối quan hệ tình cảm được hình thành trong quá trình tiếp xúc lâu dài.

* **Lộ trình giao lưu:** Giao lưu bạn bè là một phần quan trọng trong cuộc sống con người, trong các mối quan hệ giữa người với người, thì quan hệ bạn bè có tầm ảnh hưởng lớn nhất. Einstein từng nói: "Thứ quý báu tốt đẹp nhất trên đời, có lẽ không gì hơn là có mấy người bạn thẳng thắn, chân tình, tâm đầu ý hợp". Chúng ta hãy để tâm xây dựng phát triển

quan hệ bạn bè thật lý tưởng, đó cũng là điều kiện giúp ta xây dựng sự nghiệp và hạnh phúc.

(1) Tôn trọng bạn

Muốn giao lưu bạn bè đạt hiệu quả cao, thì điều kiện tiên quyết chính là tôn trọng lẫn nhau, những cử chỉ lời nói khi tiếp xúc với nhau, cho dù là vô thưởng vô phạt cũng không được tỏ ra chơi trội hoặc thiếu lịch sự, cách xử sự đó sẽ xói mòn tình bạn, chỉ có hai bên tôn trọng khiêm nhường thì tình bạn mới có thể duy trì được bền lâu.

(2) Tạo bầu không khí thoải mái, dễ chịu

Giao lưu bạn bè diễn ra trong bối cảnh tự nguyện, tự nhiên, không khách sáo, không vụ lợi. Vì vậy hai bên phải ứng xử một cách vui vẻ, thoải mái. Khác hẳn quang cảnh chốn quan trường hay thương trường là nơi thi thố bản lĩnh tài năng, mặc sức vận dụng mánh khóe, hiềm khích ghen ghét vì mục đích danh lợi. Cũng không giống như bầu không khí trên bàn đàm phán ngoại giao, hai bên dè chừng giữ ý thăm dò, hư hư thực thực, cẩn thận đề phòng từng đường đi nước bước. Trong quan hệ bạn bè không có chỗ cho thói giả tạo, khách sáo. Có thể hiện vô tư trong sáng thì mới củng cố thắt chặt được tình bạn.

(3) Chăm chú lắng nghe suy nghĩ quan điểm của bạn

Khi gặp gỡ trò chuyện với bạn, cần chăm chú lắng nghe bạn thổ lộ tâm tư tình cảm, khi nêu câu hỏi cũng phải suy trước nghĩ sau, không đưa bạn vào tình thế khó xử, không đưa ra yêu cầu mang tính ràng buộc thúc ép, hai bên đều chú ý tạo điều kiện thuận lợi và giúp đỡ nhau. Tránh rơi vào tình trạng hiểu nhầm ý tứ của nhau, đến nỗi xung đột mâu thuẫn phá vỡ tình bạn. Người này còn phải chiếu cố đến hứng thú sở thích của người kia, hoặc nhường nhịn khí chất tính cách của người kia nhằm tạo bầu không khí dung hòa trong tình bạn.

(4) Hiểu rõ và tận tình giúp bạn

Khi bạn mình gặp cảnh ngộ khó khăn nguy hiểm, hoặc phạm phải lỗi lầm, thì phải đến với nhau chìa bàn tay cưu mang giúp đỡ, không đợi bạn phải đưa ra yêu cầu, mà chủ động tìm hiểu cái khó của bạn để hỗ trợ tháo gỡ. Lúc bình thường, nhờ vả nhau những việc trong tầm tay cũng là cách tăng cường tình cảm.

(5) Biết suy nghĩ trên lập trường của bạn

Hiểu được tâm tư nguyện vọng của bạn, mới

được coi là tri âm tri kỷ. Không quan tâm đến hoàn cảnh của bạn, thì tình bạn không thể phát triển bình thường được. Muốn hiểu rõ bạn, thì phải biết đặt mình vào địa vị của bạn để xem xét suy nghĩ, nếu thể hiện tính cách ích kỷ, chỉ biết lo cho mình, thì người đó chẳng bao giờ chơi thân được với ai, tình bạn dù có cũng chẳng có ý nghĩa gì.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Gieo trồng cây nào thì thu hái quả đó, người biết sống nhân nghĩa với kẻ khác cũng sẽ nhận được sự báo đáp bằng nhân nghĩa.

38. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI XA LẠ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Với người xa lạ thì khó nhất là cách bắt quen để mở đầu quan hệ. Trước hết tự mình phải chân tình cởi mở, hy vọng đối phương hưởng ứng đón nhận, sau đó tìm cách củng cố và phát triển mối quan hệ ngày càng mật thiết hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cuộc sống cũng như trong công việc, ai cũng gặp trường hợp phải giao tiếp với người xa lạ thuộc đủ tầng lớp trong xã hội. Nói về khoảng cách giữa con người, cũng có thể rất dài, cũng có thể là rất ngắn, tùy thuộc vào cách xử

sự của chúng ta. Đối với những người có tài xã giao thì dễ dàng biến người xa lạ thành người thân quen, ngược lại, không biết giao tiếp, thì cho dù ở gần bên nhau vẫn mãi mãi là người xa lạ.

(1) Cố gắng tìm hiểu đối phương

Để quá trình bắt quen diễn ra suôn sẻ thì trước hết hãy cố gắng tìm hiểu đối phương, có thể thông qua quan sát, có thể thông qua lời nói, biết được họ từ đâu đến, hoàn cảnh xuất thân, đang làm nghề gì, sở thích ra sao. Trên cơ sở đó mới chọn được câu chuyện làm quà thích hợp, và nhanh chóng xóa tan mặc cảm xa lạ giữ ý với nhau.

(2) Mở đầu thật suôn sẻ

Trong một cuốn sách của tiến sĩ người Mỹ Renad Zouni nêu ra một điểm nhấn trong giao tiếp chính là 5 phút đầu tiên. Nhìn chung ai cũng cảm tình với người tỏ ra thích thú mình. Do vậy khi hai người xa lạ gặp nhau, thì 5 phút giao tiếp đầu tiên có tầm quan trọng đặc biệt, trong phút ban đầu đó, cần tỏ ra thân thiện và tự tin, ngoài ra còn thể hiện sự thông cảm đồng tình với tâm trạng của đối phương.

Người đời đều thích được khen, khi nhận lời

khen họ thường đáp lại "còn lâu tôi mới xứng đáng với lời khen của bạn" đó cũng là cách kín đáo thừa nhận ưu điểm của mình. Ngược lại khi bị chê bai chỉ trích, thì trong lòng cho dù không vui cũng đừng để lộ ra nét mặt hoặc thanh minh giải thích quá nhiều. Khi đáp lời cần tỏ ra khiêm tốn, lễ phép và thiện chí làm cho đối phương cảm nhận được mình sẵn sàng bắt quen.

Điều đáng chú ý là trong 5 phút ban đầu phải để lại ấn tượng mình là con người trung thực, chất phác, không giả tạo đóng kịch, cũng không kể lể dài dòng về nỗi khổ đau bất hạnh của bản thân, hay vô tình bắt người ta hứng chịu nỗi buồn bực của mình, như vậy có thể bạn đã để tuột khỏi tầm tay một người bạn quý trong tương lai.

(3) Chọn những đề tài vui vẻ để nói

Trong phút đầu gặp gỡ, nếu ai đó cố ý nói triết lý sâu xa để tỏ ra mình thông minh hơn người thì đối phương chẳng thèm để tâm, tốt nhất hãy chọn những câu chuyện bình dị quen thuộc, hoặc thời sự nóng hổi tại khu vực hay trên thế giới. Nói chuyện thoải mái sẽ làm tâm trạng đỡ căng thẳng và mang lại niềm vui cho cả hai bên.

(4) Tôn trọng và hân hoan đón nhận ý tứ của đối phương

Trong giao tiếp ban đầu, nếu biết tôn trọng và hào hứng đón bắt ý tứ của đối phương, thì sẽ nhanh chóng trở nên thân quen với nhau.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:**

Muốn bắt quen hoặc nâng cấp lên mức độ thân thiết, thì điều quan trọng nhất là thể hiện thiện chí và nhiệt tình. Phép xử thế ở đời là có đi có lại, mình mỉm cười với người ta, thì người ta thiện cảm với mình, mình chân tình đến với người ta thì người ta sẵn sàng mở rộng vòng tay đón nhận mình.

39. ĐỘNG VIÊN, AN ỦI NGƯỜI BẤT HẠNH

* **Tiêu điểm giao lưu**: Muốn xoa dịu bớt nỗi bất hạnh cho người khác, hãy lồng ghép an ủi với động viên.

* **Lộ trình giao lưu:** Con người sống ở đời, thật khó hoàn toàn tránh khỏi bất hạnh, vấp váp, hoặc thất bại. Đó là những lúc cần được sự an ủi, động

viên của người khác, để xoa dịu bớt nỗi đau, như người bệnh gặp đúng thuốc chữa trị.

(1) Biết chọn câu an ủi

Những lời nói chứa chan tình cảm có tác dụng kết nối hai tâm hồn, cách an ủi người khác là nói về nỗi bất hạnh tương tự mà mình từng gánh chịu để tạo ra sự đồng cảm, vì người xưa có câu "đồng thanh tương ứng", tìm được tiếng nói nói sẽ gây hiệu ứng hơn hẳn giảng đạo lý cao xa hoặc những câu an ủi nhạt nhẽo sáo rỗng.

(2) Sẵn sàng sẻ chia

Bình thường ai lo phận nấy, chỉ khi ai đó gặp hoạn nạn mới cần tương trợ sẻ chia. Nếu mình đến với họ trong những giờ phút khó khăn nhất, bày tỏ tấm lòng đồng cảm, sẵn sàng giúp đỡ, thể hiện tinh thần vui buồn có nhau, đồng cam cộng khổ, thì sẽ có tác dụng khích lệ rất lớn với người trong cuộc.

(3) Xoa dịu nỗi đau

Trong lĩnh vực ngôn ngữ học, người ta đề cập đến "phép ám thị ngôn ngữ". Ví dụ một người khỏe mạnh, nhưng bác sĩ lại nói người ấy đang mắc bệnh, thì không chừng sẽ bị mắc bệnh thật. Cứ thế

suy ra, lời an ủi có thể làm vơi bớt nỗi đau mà vụ việc thật sự có thể gây ra.

(4) Phân tích điều hơn lẽ thiệt

Khi ai đó đang trong cảnh ngộ đau thương đến tột cùng, thì tâm trạng của họ kém tỉnh táo vì quá tuyệt vọng, những câu an ủi thông thường lúc này có thể không mang lại hiệu quả. Lúc này người bên cạnh hãy nhắc nhở họ để họ tỉnh trí ra, nhận rõ điều hơn lẽ thiệt, mới là cách giúp đỡ thiết thực nhất.

(5) An ủi kiểu hài hước

Nếu cứ theo cách nói lời dỗ dành xoa dịu một chiều, không chừng trở nên nhàm chán phiến diện. Có khi người ta vận dụng cách an ủi ngược đời là đùa bỡn vui cười, hoặc dí dỏm hài hước lại có khả năng vực dậy tâm trạng đang suy sụp của người đau khổ. Có người ví hài hước là một liều thuốc hay, hoặc như làn gió xuân xua tan đám mây mù u ám trong lòng người.

(6) An ủi theo kiểu khích lệ

Dùng lời khích lệ để an ủi có thể tiếp thêm sức mạnh và dũng khí cho người bất hạnh vượt qua nỗi đau, lấy lại niềm tin và hy vọng để làm lại từ đầu,

có thể nói an ủi, khích lệ có tác dụng mạnh mẽ nhất.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khi người ta rơi vào hoàn cảnh bất hạnh, cái họ cần là sự đồng cảm chứ không phải là sự thương hại.

40. ỨNG XỬ TRONG TIỆC TÙNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Nói năng từ tốn, dí dỏm, hài hước sẽ để lại ấn tượng sâu đậm cho cử tọa.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cuộc sống, tiệc tùng cũng là một môi trường giao tiếp, đón tiễn khách, sum họp bạn bè, giao lưu trao đổi đều có thể diễn ra quanh bàn tiệc, có thể tạo ra hiệu quả cao hơn các phương thức khác. Vì vậy, người nào ứng phó lưu loát, khéo léo vận dụng kỹ xảo giao tiếp trên bàn tiệc, sẽ gặt hái được nhiều thành công trong trường xã giao.

(1) Quanh bàn ăn chỉ nên trao đổi có chừng mực

Cùng ngồi ăn cơm với nhau phải nói chuyện một cách nhiệt tình, hồ hởi, đó là một cách thể hiện phép lịch sự. Nếu cứ lẳng lặng cắm đầu cắm cổ ăn thì thật là bất nhã. Nhưng nếu chỉ nói chuyện với người quen không đếm xỉa hỏi han đến

khách lạ, chứng tỏ là kém từng trải. Có điều cũng chỉ nên trao đổi với người ngồi hai bên hoặc đối diện, nếu bỏ qua họ để nói chuyện với người thứ ba cách đó mấy chỗ, cũng là kém lịch lãm. Trên bàn tiệc giọng nói không nên quá to, càng không nên rỉ tai thì thầm to nhỏ. Khi nói nên chú ý nhìn vào mắt đối phương, không chỉ biết trả lời mà còn nên chủ động bắt chuyện với người khác, làm cho không khí càng thêm rôm rả sôi động, niềm vui không bị ngắt quãng.

(2) Chọn sẵn những đề tài vui vẻ nhằm tạo bầu không khí hào hứng

Đưa ra đàm đạo quanh bàn tiệc những chuyện vui, chuyện nhân tình thế thái hoặc chủ đề văn hóa, du lịch, thể thao đều rất thích hợp, hoặc nói chuyện ngẫu hứng, chẳng hạn bàn về bố trí phòng tiệc, món ăn, thức uống ngay trong bữa tiệc đó, có điều nên tránh bình phẩm về thái độ phục vụ hoặc đời tư của nhân viên phục vụ ở đây, biết đâu chạm đến lòng tự ái của họ, mục đích nói chuyện chỉ nhằm thêm phần rôm rả mà thôi.

Nếu thật sự chẳng biết nói gì, thì hãy khơi chuyện thời trang là nhu cầu thiết yếu đối với mọi

người ai cũng có thể tham gia được, ví dụ khen bộ vét của người đàn ông, vòng xuyến của phụ nữ v.v... chắc sẽ được đối phương tán thưởng.

(3) Những chuyện không nên đề cập trên bàn tiệc

Như mọi người đều cảm nhận, tâm trạng vui có lợi cho tiêu hóa, nên khi ăn chỉ nên nói chuyện vô thưởng vô phạt, tránh bàn về công việc làm ăn, về các vấn đề chính trị, kinh tế, tôn giáo v.v... Vì có thể xảy ra quan điểm chính kiến bất đồng làm cho bữa ăn kém vui, đưa mọi người vào tình huống khó xử.

Trong bữa tiệc vui, nếu người có năng khiếu hài hước kể vài mẩu chuyện vui, hoặc ai có chất giọng tốt, thì cống hiến cho cử tọa vài làn điệu ca nhạc, thì không khí càng sinh động hơn. Cần chú ý chuyện hài hước không nên quá ướt át, thô tục hoặc không chạm nọc những thực khách có mặt. Không cẩn thận có thể bị phê phán là hạ lưu hoặc thóc mách, khi có mặt phụ nữ tránh nói tục.

Người thường xuyên phải giao tiếp thù tạc, nên chú ý thu thập chuyện vui và tích lũy kiến thức đời sống xã hội, để khi cần vận dụng một cách linh hoạt. Nếu bạn vốn bản tính trầm lặng ít lời, thì góp

vui bằng cách lắng nghe và tán thưởng câu chuyện của người khác, đều có tác dụng góp vui.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Tiệc tùng mà không giao lưu, coi như thiếu hẳn mấy món ăn ngon.

41. ỨNG XỬ KHI ĐI NHỜ VẢ NGƯỜI KHÁC

* **Tiêu điểm giao lưu:** Con người nói chung đều thích êm ái và ngọt bùi, bạn hãy đáp ứng nhu cầu này thì đối phương sẽ vui lòng giúp bạn.

* **Lộ trình giao lưu**: Khi phải nhờ vả người khác, nếu biết nói năng khéo léo sẽ giúp bạn đạt được mong muốn.

Muốn nhờ vả ai, trước hết phải điều tra xem tính cách và năng lực của đối phương, ngoài ra phải chọn đúng thời cơ. Ví dụ với người tính tình xởi lởi, hay giúp đỡ kẻ khác, thích giao du, tài ăn nói, thì có thể gặp ở văn phòng, với những người thâm trầm cẩn trọng, hay do dự nhút nhát, thì nên hẹn đi chơi hay gặp gỡ tại một nơi nào đó.

Khi trao đổi, tránh chỉ nói về mình, bắt đầu bằng khen người và nói chuyện người, sau đó mới

đề cập đến yêu cầu của mình, rồi lắng nghe ý kiến của đối phương một cách cung kính lễ phép.

Ngôn từ sử dụng phải ôn tồn hòa nhã, tránh từ ngữ không thích hợp hoặc chạm đến lòng tự trọng mà người nghe, ít nhất cũng gây tâm trạng khó chịu. Người xưa có câu: "Một lời đã nói ra, ngựa hay cũng không đuổi kịp", vì vậy cần suy nghĩ trước sau, tránh nói lỡ lời, hết cơ hội cứu vãn, cần chú ý mấy mặt dưới đây:

(1) Đừng nói những câu chối tai

Giao tiếp bình thường, cũng chẳng ai thích nghe những câu nói trái khoáy chối tai, huống hồ mình có việc nhờ vả người ta, nhất thiết phải nói những điều nghe lọt lỗ tai. Ai có tính bộc trực mau miệng cần phải cân nhắc cẩn thận, chớ vì câu nói không thỏa đáng gây ra ác cảm, thì dù bạn đáng được giúp đỡ, vẫn cứ hỏng việc như thường.

(2) Chớ có thở than buồn chán

Đã đành phải đi nhờ vả người khác, có nghĩa là mình đang ở vào hoàn cảnh khó khăn, phải hạ mình xuống nước trước mặt đối phương, nhưng người ta vẫn không thích chứng kiến bạn than thở buồn khổ, hoặc ngắm nhìn bạn trong bộ dạng tiều

tụy suy sụp. Những khó khăn bất hạnh trên đời đại loại thuộc mấy dạng, như làm ăn thua lỗ, kinh tế eo hẹp, tình duyên trắc trở, vợ chồng bất hòa, con cái học hành dở dang, chưa có công ăn việc làm v.v..., người sống trong tình cảnh đó thường hay kể lể thở than với hàng xóm láng giềng hay ở nơi giao tiếp nhằm tìm kiếm lòng cảm thông san sẻ. Nhưng khi đi nhờ vả mà cư xử như vậy khiến đối phương mất vui, tạo ra sức ép cho họ, tức là bạn đã ứng xử không thỏa đáng.

(3) Chớ có hạ mình quá đáng

Khá nhiều người khi đi nhờ vả người khác, thường tâng bốc đối phương lên mây xanh, đồng thời hạ mình xuống hố bùn đen. Nhún nhường khiêm tốn là một nét đẹp về đạo đức, nhưng tự hạ thấp phẩm giá của mình sẽ bị người đời coi là yếu hèn, nhu nhược. Vậy thì khiêm tốn hạ mình cần có những chừng mực sao cho vẫn giữ nguyên được phẩm giá của mình.

(4) Chớ tỏ ra đắn đo, nghi ngờ lời nói của đối phương

Đến nước phải đi nhờ tức là đã rơi vào tình thế bức bách, nên tâm trạng người đi nhờ thường hay

sốt ruột, muốn được việc ngay, hay hối thúc đối phương chấp nhận ngay, đôi khi tỏ ra nghi ngờ đối phương không nhiệt tình, thiếu năng lực hay không đủ điều kiện giúp mình. Họ đâu biết rằng càng tỏ ra lo lắng bức xúc hay thốt ra những câu nói thất vọng, thì sẽ gây ra phản tác dụng, có thể làm đối phương thay đổi quyết định.

(5) Chớ ăn nói theo kiểu nước đôi

Khi định nhờ vả ai đó, không nên úp úp mở mở, nói kiểu nước đôi, mà hãy trình bày rõ ràng minh bạch, không đi thẳng vào vấn đề, đối phương sẽ mất hứng thú và suy giảm lòng tin vào bạn. Đây là điều cấm kỵ khi đi nhờ vả.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Muốn nhờ vả ai giúp đỡ việc gì, trước hết phải hiểu rõ người ta, chớ có đường đột đưa họ vào tình thế khó xử, mục đích của mình cũng không đạt được.

42. THĂM HỎI NGƯỜI ỐM ĐAU

* **Tiêu điểm giao lưu:** Động viên an ủi người bệnh một cách khéo léo, ví như mang tặng áo ấm giữa mùa đông.

*** Lộ trình giao lưu:** Mục đích thăm hỏi người ốm nhằm thể hiện sự quan tâm và an ủi đối với họ, khiến cho tâm trạng họ đỡ lo nghĩ đau buồn, giúp họ có thêm nghị lực ý chí chống chọi với con bệnh, mau chóng hồi phục sức khỏe. Ngày nay trong y học đề xướng chữa trị tâm lý, người thân bạn bè đến thăm nom là một cách phối hợp hỗ trợ với bác sĩ đẩy lùi bệnh tật. Khi thăm hỏi người ốm cần chú ý ứng xử ăn nói cho phù hợp với hoàn cảnh. Nói chung gồm mấy yêu cầu sau:

(1) Chú ý những điều kiêng cữ của người bệnh

Với những bệnh nhân, bệnh tình trầm trọng, thì tránh nói thật với họ về mức độ bệnh tật, kể cả chưa đến mức nguy hiểm đến tính mạng, hoặc thuộc loại nan y, thì cũng chẳng nên khoét vào nỗi đau của họ. Câu nói nên định hướng tư duy về mặt tích cực. Ví dụ không hỏi "Em không ăn được, và hay mất ngủ phải không?" mà đổi thành "Em vẫn ăn ngủ bình thường chứ?" Nhìn thấy sắc mặt người bệnh vàng vọt, tiều tụy, cũng không được tỏ ra thảng thốt ngạc nhiên, thốt ra câu nói "Sao trông em xanh xao vàng vọt thế" chẳng khác gì khơi sâu nỗi lo bệnh tình nặng thêm của người bệnh, mà nên

nói: "Bệnh viện này phục vụ chạy chữa rất tốt, tin chắc rằng em thế nào cũng chữa khỏi thôi!"

(2) Nói chuyện vui vẻ sốt dẻo bên ngoài

Thông thường khi đến thăm người ốm, người tay hay hỏi về bệnh tình, thành ra bắt buộc người bệnh phải tường thuật lại toàn bộ diễn biến bệnh tật, y như mở băng quay đĩa. Cách nói chuyện như vậy khiến người bệnh cảm thấy vô vị, nhàm chán, chỉ tổ khiến lòng họ nặng trĩu ưu tư mà thôi.

Vậy thì chỉ nên hỏi sơ sơ về bệnh tình, sau đó chuyển đề tài sang chuyện nhân tình thế thái, những tin tức thời sự sốt dẻo ngoài xã hội. Vì người bệnh nằm chữa trị có phần cách biệt với ngoài đời, nên họ rất hào hứng với diễn biến cuộc sống xã hội, như thế sẽ khiến lòng họ thanh thản, tạo điều kiện chống lại bệnh tật, hồi phục sức khỏe.

(3) Nói những chuyện có lợi về mặt chữa trị

Ví dụ kể chuyện người quen mắc bệnh tương tự đã chữa khỏi, hoặc giới thiệu kinh nghiệm chữa trị đăng trên báo chí, tập san chuyên ngành nào đó, hoặc nêu gương nhân vật kiên cường đấu tranh với bệnh tật. Đó là cách động viên cổ vũ người bệnh

có đủ dũng khí vượt qua thử thách. Ngoài ra còn có thể kể về tình hình gia đình, người thân và bạn bè, nhưng chỉ chọn những tình tiết tốt đẹp, chớ nói về thất bại vấp váp, giúp người bệnh yên tâm chạy chữa.

(4) Cần chú ý ngữ khí ngữ điệu

Đối với người bệnh, cần nhất là được động viên an ủi, nên ngữ khí ngữ điệu của người đến thăm nên nhẹ nhàng êm ái, đôi khi nói lời hay ý đẹp nhưng ngữ điệu không phù hợp sẽ gây cảm giác khác hẳn, vì người bệnh rất nhạy cảm, chỉ cần giọng nói không đủ độ uyển chuyển thân mật, có thể khiến họ mủi lòng thất vọng.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Khi thăm hỏi người ốm, chớ truyền đạt những thông tin tiêu cực.

43. GIAO LƯU VỚI ĐỐI TƯỢNG PHỎNG VẤN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Quá trình phỏng vấn cũng là quá trình tìm hiểu nắm bắt tâm lý, cần hiểu rõ khả năng chịu đựng của đối phương, mức chịu

đựng thấp nhất là đối phương chưa đến nỗi từ chối trả lời.

* **Lộ trình giao lưu:** Người ta đưa ra ba tiêu chuẩn để đánh giá bản lĩnh của một phóng viên: tài ăn nói, ghi chép nhanh, viết lách khá. Qua cách xếp trình tự này, thì tài ăn nói thuộc tiêu chuẩn hàng đầu. Chỉ cần biết giao lưu hòa nhập với đối tượng phỏng vấn, thì sẽ mở được bầu tâm sự của họ, sưu tầm được nguồn tin hay.

(1) Giỏi gợi mở đề tài

Nhiều đối tượng chưa từng hoặc không muốn, cũng không biết cách tiếp xúc với nhà báo. Như vậy đòi hỏi người phỏng vấn phải thể hiện thái độ thân mật, cởi mở và chân thành để làm cho họ yên tâm, nói một cách hình tượng là bắt mạch đối phương để tìm ra những điểm chung của hai bên, từ đó dẫn dắt vào chủ đề một cách thuận lợi.

Một là, với đối tượng là người bình thường hay bị căng thẳng tâm lý, thì lúc đầu hãy nói chuyện phiếm, hỏi han tình hình bản thân và gia đình để tạo bầu không khí gần gũi thân mật, sau đó mới đi vào vấn đề chính.

Hai là, với người ít nói ít cười, lúc đầu nên kể

chuyện hài hước hoặc tin tức thú vị, gây cảm hứng cho họ, khiến họ hăng hái tham gia phỏng vấn.

Ba là, với đối tượng là cán bộ lãnh đạo thích nói chuyện trên trời dưới biển, thì nói rõ ngay mục đích và trọng tâm phỏng vấn, tránh để đối tượng nói chuyện ngoài lề mất hết thời gian.

Bốn là, với đối tượng chỉ sống trong khoảng không gian nhỏ hẹp, chưa từng trải, trình độ văn hóa hạn chế, thì phải gợi chuyện từ gần đến xa, nêu từng vấn đề cụ thể để họ trả lời.

Năm là, với đối tượng phỏng vấn để đưa tin và viết bài nhằm mục đích phê phán, thì trước hết xác định quan điểm nhận thức đúng đắn, tránh gây ra tâm lý đề phòng hoặc chống đối.

Sáu là, phỏng vấn các đối tượng hoặc bối cảnh đặc biệt, thì phải tùy cơ ứng biến, trước hết tạo tình huống, gây hứng thú rồi ra câu hỏi theo kiểu thăm dò, sau đó đi sâu vào vấn đề cụ thể.

(2) Nắm chắc trọng tâm vấn đề

Rất có thể do bốc đồng, đối tượng phỏng vấn sẽ nói huyên thiên ngoài chủ đề yêu cầu hoặc lạc đề, phóng viên phải biết cách lèo lái thật tế nhị theo

đúng trọng tâm mình đã đặt ra. Nhắc khéo bằng cách đặt lại câu hỏi có liên quan đến chủ đề, yêu cầu đối tượng giải thích nhằm chuyển hướng câu chuyện theo mong muốn. Kỹ xảo vận dụng là cách khơi gợi để đối phương tình nguyện bộc lộ hết suy nghĩ và hiểu biết của mình. Dùng nụ cười để biểu thị tán thưởng ủng hộ hay khôn khéo cắt ngang câu chuyện vô bổ.

(3) Biết cách chuyển đổi đề tài

Cảm nhận đối tượng phỏng vấn đã dốc hết vốn hoặc nói quá đà, thì cần biết chuyển đổi đề tài hoặc trọng tâm câu chuyện. Khi phóng viên cho rằng mình đã thu thập đủ tin tức cần thiết hoặc nhận thấy đối tượng nói lỡ lời hay vô tình tiết lộ những nguồn tin có giá trị, thì nên lập tức chuyển hướng đề tài để nhân đà tiến triển thuận lợi, thu lượm các nguồn tin đáng giá khác.

(4) Chịu khó lắng nghe

Lắng nghe là miếng võ cơ bản của phóng viên, cụ thể phải làm tốt mấy điểm sau:

1 - Nắm bắt từ ngữ cốt lõi

2 - Nắm bắt nghĩa đen

3 - Nắm bắt nghĩa bóng

4 - Nghe ngóng nhiều mặt

5 - Nghe ngóng tin tức khác thường

6 - Nắm bắt ý tưởng độc đáo.

(5) Biết cách nêu câu hỏi

Nêu câu hỏi được coi là tâm điểm, là hạt nhân của cuộc giao lưu, cũng là thước đo tài năng của phóng viên, ở khâu này thể hiện trình độ vượt trội và học vấn uyên bác của phóng viên. Vận dụng hiệu quả kỹ xảo nêu câu hỏi mới có thể làm cho đối phương hào hứng cung cấp những thông tin cụ thể và có giá trị.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Thu phục được nhân tâm sẽ có cả thiên hạ, nếu không làm cho đối tượng hưởng ứng, thì mọi cuộc phỏng vấn chỉ là vô ích.

44. ỨNG XỬ KHI TRẢ LỜI VẤN ĐÁP ĐỂ XIN VIỆC

* **Tiêu điểm giao lưu:** Trả lời ban giám khảo tuyển dụng với thái độ kiên định, diễn đạt gãy

gọn, sáng tỏ, tin chắc bạn sẽ là người được xếp đầu danh sách tuyển chọn.

* **Lộ trình giao lưu**: Quyết định thắng bại khi đi phỏng vấn xin việc là thể hiện trình độ tay nghề của mình qua thái độ điềm tĩnh tự tin và cách ứng đáp trôi chảy, mạch lạc vấn đề.

(1) Nghe kỹ câu hỏi

Khi nghe câu hỏi cần suy ngẫm, thực chất và mục đích nêu ra câu hỏi đó, thời gian hoàn cảnh có liên quan, tâm trạng cá tính của vị giám khảo v.v... vừa nghe bằng tai, vừa quan sát bằng mắt và suy nghĩ bằng trí não. Chỗ nào chưa rõ thì cần hỏi lại, đây cũng là cách để khai thác gợi ý.

(2) Cách bộc lộ thế mạnh của bản thân

Mục đích phỏng vấn tuyển người là đánh giá năng lực, sở trường, tính cách của thí sinh, xem có phù hợp với yêu cầu vị trí công việc không. Đây là cơ hội để thí sinh tự tiếp thị cho mình. Tuy nhiên cần thể hiện một cách khéo léo, không phô trương, ít bình luận, hãy thiên về thực tế, kỵ nhất là tự khoe mẽ một cách thiếu căn cứ. Phải chuẩn bị thật chu đáo về các tài liệu chứng minh và ý tứ nội

dung cần trình bày cũng như thái độ ứng xử trong quá trình vấn đáp.

(3) Cách trình bày khuyết nhược điểm của bản thân

Khi trình bày khuyết nhược điểm của mình thì hãy nhấn mạnh phương hướng và biện pháp khắc phục, trả lời phỏng vấn không thể phiến diện chỉ nêu mặt mạnh, phớt lờ mặt yếu, nếu mắc phải lỗi này, sẽ tạo cho giám khảo cảm giác bạn là con người thiếu trung thực và hay khoe mẽ.

(4) Điều chỉnh ngữ điệu và tư thế cho thích hợp

Khi trả lời cần chú ý quan sát phản ứng của ban giám khảo, thường xuyên điều chỉnh ngữ điệu và tư thế cho thỏa đáng. Ví dụ xem chừng giám khảo sốt ruột vì mình nói quá dài, hay tỏ vẻ kém tin tưởng vào tính trung thực của mình, chỉ cần quan sát nét mặt, ánh mắt và nụ cười của giám khảo là nhận biết được ngay. Lúc đó bạn phải "liệu cơm gắp mắm", mới mong giành được thắng lợi.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Người nói chuyện mà bất chấp phản ứng của người nghe, giao lưu chắc chắn thất bại.

45. ỨNG XỬ KHI GIÁM KHẢO VẤN ĐÁP KHÔNG HỢP TÍNH CÁCH VỚI MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Sáng suốt nhận định đúng tính cách giám khảo, sẽ giúp mình dễ bề xoay xở hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Binh pháp của Tôn Tử có câu: "Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng". Vận dụng vào trường hợp phỏng vấn xin việc, nếu nắm bắt được tính cách của giám khảo, thì bất kỳ xin việc ở đâu cũng được nhận, chiêu thức ứng phó như sau:

(1) Với các vị giám khảo cởi mở

Đặc điểm nổi bật: giàu sức sống, nói năng lưu loát, ngôn ngữ cơ thể phong phú, giàu sức truyền cảm, bụng nghĩ và miệng nói thống nhất.

Khi ứng xử với những vị này, nên ngoan ngoãn nghe theo lời chỉ bảo của họ, nói phụ họa theo ý họ, chủ yếu là chú ý lắng nghe họ nói, đóng vai khán thính giả trung thành, miệng cười thật tươi, gật đầu lia lịa, thái độ hòa dịu, đón nhận vô điều kiện, đôi khi cười lớn, thỉnh thoảng tỏ vẻ kinh ngạc ra chiều say sưa. Nói tóm lại một câu là cần biết ứng phó linh hoạt.

(2) Với các vị giám khảo kín đáo

Đặc điểm nổi bật: vẻ mặt lạnh lùng, không thể hiện vui buồn, ăn nói từ tốn, không hề làm động tác tay chân, thích trầm mặc, cuối cùng mới nói dăm câu ba điều.

Khi ứng xử với các vị giám khảo này, nên xen kẽ khi hỏi khi lắng nghe, không ngắt lời của họ, mà cần kiên trì chờ đợi, mặc cho họ trầm tư suy nghĩ.

(3) Với các vị giám khảo thuộc dạng tính cách cảm ứng

Đặc điểm nổi bật: nói năng khúc chiết, mạch lạc, thẳng thừng không úp mở, kém sức tưởng tượng, coi trọng thực tế.

Khi ứng xử với các vị giám khảo này, cần trả lời thẳng vào nội dung vấn đề, hỏi gì nói nấy, coi trọng bằng chứng cụ thể, không nói chuyện viển vông, không lý thuyết suông, trình bày cặn kẽ quá trình và kinh nghiệm công tác của mình, nêu ví dụ cụ thể về một thành công đã đạt được.

(4) Với các vị giám khảo thích cảm nhận trực giác

Đặc điểm nổi bật: thích triết lý cao xa, lời lẽ

trau chuốt, hay vận dụng thành ngữ, ngôn ngữ và biểu cảm rất khó nắm bắt, dễ gây cảm giác sai lầm.

Khi ứng xử với những giám khảo này, cố gắng nói chuyện liên tục, đừng để gián đoạn, đối đáp lại bằng thành ngữ hoặc điển cố, chứng tỏ cho họ thấy khả năng sáng tạo và tư duy nhanh nhạy của mình, ngầm mách bảo với họ là mình nắm được thâm ý của họ.

(5) Với các vị giám khảo đạo mạo như nhà tư tưởng lớn

Đặc tính nổi bật: khả năng tư duy logic chặt chẽ, giỏi phân tích suy đoán, tính tình đôn hậu.

Ứng xử với những giám khảo này cũng phải trả lời chặt chẽ kín kẽ, về quan điểm và đạo lý làm người cố gắng thể hiện thống nhất với họ, khiến họ có ấn tượng bạn là con người công minh chính trực và chất phác.

(6) Với các vị giám khảo nhạy cảm, tò mò

Đặc điểm nổi bật: hữu nghị, ôn hòa, hiểu người, dễ thông cảm, giỏi thủ thuật ngoại giao, xử sự trọn vẹn.

Ứng xử với những giám khảo này phải bình thản,

hòa dịu, gây cho họ cảm giác bạn là con người nhiệt tình, hay giúp đỡ kẻ khác, lịch lãm, từng trải, thấu tình đạt lý, giàu lòng đồng cảm vị tha, có năng lực tổ chức và hòa giải các mối quan hệ con người.

(7) Với các vị giám khảo thích phán xét

Đặc điểm nổi bật: nghiêm nghị, lạnh lùng, tỏ ra mình có quyền uy và có quyền quyết định, thích thể hiện ta đây hiểu biết thông thái hơn người, chỉ số IQ và EQ vượt trội, chuyên quyền độc đoán, nắm vận mệnh người khác trong tay.

Ứng xử với những giám khảo này phải chuẩn bị thật công phu, bề ngoài tỏ ra ngoan ngoãn khiêm nhường, chịu khó xin được chỉ bảo, hứa phục tùng theo sự sắp xếp vô điều kiện.

(8) Với các vị giám khảo thích xem xét

Cá tính nổi bật: hay pha trò, đùa cợt, thử tài người dự thi theo cách nửa đùa nửa thật, hay tò mò, tùy tiện, không câu nệ, rất phóng khoáng.

Ứng xử với những giám khảo này phải thể hiện nhiệt tình hồ hởi, đáp ứng mọi yêu cầu của họ, phối hợp làm tốt mọi đề tài trắc nghiệm, sẵn sàng trả lời và chấp nhận thử thách, trả lời có chọn lọc, chớ đưa

ra lời nhận xét hoặc ý tưởng một cách nông nổi.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Biểu cảm và cử chỉ tay chân của giám khảo giúp bạn nắm bắt cá tính tâm trạng của họ để trả lời phỏng vấn cho tốt.

46. ỨNG XỬ TRONG TRƯỜNG HỢP ĐỐI TƯỢNG CÓ PHONG CÁCH LÀM VIỆC KHÁC MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu**: Nắm vững phong cách làm việc của từng đồng sự để thực hiện chìa nào mở khóa đấy.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong thời đại kinh tế thị trường, phải hiểu thật rõ đối tượng giao tiếp theo mẫu người nào, thì mới xác định được cách ứng xử phù hợp. Căn cứ vào lý thuyết về giao lưu thương mại, chúng ta phân chia khí chất con người thành bốn dạng, đó là dạng phân tích, dạng quy tắc, dạng hành động và dạng đồng tình.

(1) Dạng phân tích

Người thuộc dạng phân tích, tư duy sáng tạo

của họ rất đáng giá, họ nhìn nhận sự vật với thái độ nghiêm túc, luôn chiến thắng bản thân, họ say mê công việc đến mức chẳng nghĩ đến chuyện vợ con, vì coi công việc là một phần quan trọng của cuộc sống. Họ rất giỏi suy luận, vận dụng tư duy logic, do đó năng lực độc lập công tác rất cao.

Phương thức giao tiếp với mẫu người này là: chỉ cần nói với họ mình cần gì và dành cho họ cơ hội, đưa ra tiêu chuẩn đánh giá, không cần cung cấp dữ liệu chi tiết hoặc quy định hành vi cụ thể, họ sẽ làm đâu ra đấy, khi trưng cầu ý kiến của họ, họ sẵn sàng đóng góp những ý kiến có giá trị.

(2) Dạng quy tắc

Những người này rất giữ chữ tín, làm việc chăm chỉ với tinh thần trách nhiệm cao, thái độ cẩn trọng, thiết thực, tâm trạng vững vàng, gây cho người tiếp xúc cảm giác an toàn không lật lọng. Họ tỏ ra xuất sắc trong các công việc thực tế, nhất là khi lên kế hoạch cụ thể và điều kiện đầy đủ thì chắc chắn mang lại hiệu quả cao.

Phương thức ứng xử với mẫu người này là:

a) Nội dung giao lưu là thông báo cho họ quy tắc quy phạm, hình thức tổ chức để triển khai

hành động. Lúc thường nên dành cho họ điều kiện tham gia huấn luyện, khi trao đổi công việc giúp họ nắm vững và tin tưởng vào hệ thống tổ chức công việc, bảo đảm họ sẽ tiến hành đúng bài bản, họ thích xử sự theo đúng quy tắc và tiêu chuẩn.

b) Cần cung cấp cho họ đầy đủ tư liệu và dữ liệu để hoàn thành công việc, cần khẳng định thành tích và cống hiến của họ.

Trong đối xử phải tuyệt đối giữ lời hứa và tin tưởng vào con người họ.

c) Nếu sự việc diễn biến không bình thường, thì cần tỏ ra kiên trì nhẫn nại, nghe họ trình bày cụ thể, nếu không sẽ nảy sinh tư tưởng chống đối.

(3) Dạng hành động

Đó là những con người thích công việc cụ thể đòi hỏi kỹ thuật, theo chương trình phát triển. Họ giàu kinh nghiệm thực tế, có khả năng thích ứng, biết cách hòa giải các ý kiến bất đồng. Nhìn chung mẫu người này hành động chắc chắn, đạt hiệu quả cao, sức sống mạnh mẽ, tự giác làm việc và động viên lôi kéo người khác cùng làm, thích cảm giác mạnh. Tính tình phóng khoáng, khoan dung, hoạt bát, không bị động trước mọi thay đổi của tình hình.

Phương thức giao lưu với mẫu người này là: đào tạo theo đúng bài bản lớp lang, giúp họ tự thu xếp tăng cường quản lý thời gian. Dành cho họ khoảng không gian hoạt động rộng lớn và nhiều loại công việc khác nhau, giúp họ đi lên từ lĩnh vực cơ khí, tạo điều kiện nâng cao tay nghề, kiến thức, mở rộng quan hệ xã giao.

(4) Dạng đồng tình

Là những con người giàu lòng vị tha, sẵn sàng hỗ trợ giúp đỡ kẻ khác, tính khí ôn hòa, hoạt bát, sôi nổi, giỏi giao tiếp, biết tạo ra môi trường làm việc mang tính sáng tạo hòa nhập.

Phương thức giao lưu với mẫu người này là: tăng cường động viên khích lệ họ, giúp họ nhận thức được vai trò quan trọng của mình trong cộng đồng. Nếu muốn phê phán phủ định họ, cần phải thận trọng, tránh gây cho họ ý nghĩ đây là hành động trù úm cá nhân. Để họ tự thu xếp công việc và học tập, không nên gây sức ép đối với họ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Thái độ, hành động và quan niệm xử thế khác nhau sẽ tạo ra những số phận khác nhau.

47. GIAO TIẾP VỚI NHÂN VIÊN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Giao lưu chất lượng cao phải dựa trên cơ sở bình đẳng.

* **Lộ trình giao lưu:** Muốn giao lưu đạt hiệu quả thì phải được tiến hành trong bầu không khí tin cậy lẫn nhau, quan hệ cấp trên với cấp dưới cũng cần được xác lập trên nền tảng lòng tin, người cán bộ quản lý hãy rũ bỏ tư tưởng và phong thái của người bề trên, đối xử với từng nhân viên dưới quyền với thái độ chân tình, cởi mở, cố gắng thu xếp để gặp gỡ, trao đổi trực tiếp với từng người.

(1) Chủ động lắng nghe

Nhờ chủ động lắng nghe cấp dưới giãi bày, nhà quản lý sẽ có cơ hội thu thập được nhiều thông tin bổ ích, nắm được tâm tư nguyện vọng của nhân viên, nắm bắt được tính cách, tình cảm, quan điểm sống và mức độ trung thực của họ. Chủ động tiếp xúc, thì cấp dưới cảm thấy thân mật gần gũi với xếp, xua tan tâm lý giữ ý đề phòng, đồng thời tiếp thu những nội dung ý tưởng mà cấp trên muốn truyền thụ cho họ, hai bên không còn khoảng cách giữa cấp trên và cấp dưới, mà dường như trở thành

bạn bè tri kỷ, có thể giúp đỡ nhau khắc phục khó khăn, sửa chữa lỗi lầm. Nếu như hai bên không tăng cường giao lưu, người này trở nên xa lạ khó hiểu với người kia, không chia sẻ, thông cảm được tình cảm và suy nghĩ của nhau, ứng xử với nhau theo phong cách khách sáo hoặc trầm lặng. Nếu lãnh đạo nghe ý kiến của cấp dưới với thái độ tiêu cực hay bài xích, thì lời nói của cấp dưới chỉ là chung chung, không đi sâu vào trọng tâm và không có sức thuyết phục. Ngược lại lãnh đạo khuyến khích, động viên cấp dưới phát biểu thì họ sẽ thổ lộ hết ý nghĩ chân thực của mình, và đóng góp những ý kiến có giá trị, đồng thời nâng cao vị thế và lòng tin của nhân viên, trong công tác họ càng chủ động sáng tạo và linh hoạt. Gần gũi nhân viên, lãnh đạo sẽ tìm hiểu được ưu, nhược điểm của từng người, nắm được trình độ năng lực và nhu cầu của họ, đó chính là tiền đề bảo đảm lãnh đạo mang lại hiệu quả cao, kịp thời loại trừ những mầm mống tiêu cực, bất mãn trong đơn vị. Thông qua giao tiếp lãnh đạo củng cố được uy tín của bản thân; tăng cường sự tín nhiệm của tập thể dành cho mình.

(2) Nói chuyện chân tình

Một là tạo dựng mối quan hệ đa chiều.

Trong một tổ chức làm ăn kinh tế, nhân viên được tuyển từ nhiều ngành nghề khác nhau, mỗi người xuất thân từ một hoàn cảnh, do vậy nhà quản lý phải giao lưu để hiểu rõ nhân viên của mình theo nhiều phương thức khác nhau. Ví dụ ở một doanh nghiệp cần tổ chức hội nghị giao ban, để cho các tổ chuyên trách báo cáo, sử dụng băng ghi âm, ghi hình, hộp thư điện tử (Email), fax, truyền hình, thông tin, thư từ nội bộ, bản tin thông báo v.v đều được coi là các kênh giao lưu, nhờ hệ thống thông tin này mà tin tức được lưu chuyển ngắn gọn, cập nhật, rõ ràng, trung thực, tạo ra hiệu quả cao trong sản xuất kinh doanh. Chọn lựa phương tiện truyền thông không phải là con đường chủ yếu để tìm hiểu nhân viên, mà nhà lãnh đạo còn phải thu xếp nhiều thời gian tiếp xúc với họ.

Hai là, khuyến khích giao lưu hai chiều.

Trong khá nhiều doanh nghiệp hiện nay vẫn áp dụng phương thức giao tiếp truyền thống chỉ có một chiều, tức là lãnh đạo huấn thị, giáo dục cấp dưới, đúng nghĩa của giao lưu phải là sự trao đổi ý kiến qua lại trong bầu không khí thân mật, cởi mở, sôi nổi. Theo mô thức giao tiếp truyền thống, mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên luôn luôn cách biệt,

thiếu thông cảm. Người lãnh đạo muốn thực sự hiểu rõ và thiết lập quan hệ đồng cảm với nhân viên, thì không chỉ đến hội trường để truyền đạt chủ trương, không ngồi suốt ngày trong văn phòng để ban phát mệnh lệnh, mà phải thâm nhập vào hiện trường sản xuất, gặp gỡ, trao đổi với anh chị em công nhân để trưng cầu ý kiến, nắm bắt tâm tư nguyện vọng, tìm hiểu khó khăn trong công việc và đời sống của họ. Thái độ khi tiếp xúc phải chân thành, xởi lởi, như vậy mới thật sự được coi là giao lưu hai chiều.

Ba là, trả lời kịp thời.

Khi có vấn đề phát sinh, hoặc cấp dưới đề cập ý kiến, thì cần kịp thời phúc đáp, nếu không, nhân viên sẽ suy diễn phỏng đoán theo chiều hướng xấu, tức là cho rằng đề nghị của họ không được chấp nhận, ý kiến của họ không được coi trọng. Nhiều khi chỉ vì trả lời chậm, mà lan truyền những tin đồn thất thiệt, vì không nắm được thông tin xác thực, nên tâm trạng mọi người hoang mang rối loạn. Phúc đáp kịp thời có tác dụng ổn định tình hình, củng cố niềm tin, mặt khác làm cho quan hệ giữa lãnh đạo với nhân viên trở nên thân mật, gần gũi hơn. Duy trì mối liên hệ chặt chẽ với nhân viên, là cách đề phòng tốt nhất đối với mọi bất trắc biến cố.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Chớ giao lưu theo kiểu cha mẹ dạy bảo con cái, mà phải tiến hành trên cơ sở bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, thông qua giao lưu bồi dưỡng năng lực tư duy độc lập và xử lý vấn đề cho nhân viên.

48. GIAO TIẾP VỚI CẤP DƯỚI CÓ VẤN ĐỀ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Muốn thâu tóm được nhiều nguồn thông tin, hội tụ được nhiều người, thì vấn đề quan trọng nhất là biết chuyển đổi nhân tố bất lợi thành có lợi.

* **Lộ trình giao lưu:** Phạm vi chức trách của người nắm cương vị lãnh đạo là phải giám sát, đôn đốc và giáo dục cấp dưới, nhằm động viên họ làm việc với năng suất hiệu quả cao, với tinh thần hăng say sáng tạo. Thế nhưng cá biệt vẫn có những nhân viên phát sinh vấn đề, vậy phải ứng xử với dạng cá biệt này ra sao? Cần chú ý mấy khía cạnh dưới đây:

(1) Với những nhân viên cậy mình có tài nên kiêu căng tự phụ

Nhà lãnh đạo hãy tận dụng tài năng của họ, giao công việc thích hợp để họ có điều kiện phát huy hết sở trường mang lại lợi ích cho đơn vị. Người

có tài thường không thích bị gò bó ràng buộc. Vì vậy lãnh đạo nên dành cho họ khoảng không gian rộng lớn để tùy ý tung hoành. Cảm nhận tấm lòng của lãnh đạo, họ sẽ cố gắng tận tụy cống hiến hết mình.

(2) Với những nhân viên ngang bướng, không chịu nghe lệnh chỉ huy

Với những nhân viên này, lãnh đạo cần phải mạnh tay đưa họ vào khuôn khổ, không được buông lỏng, cơ hội giáo dục tốt nhất là khi họ phạm sai lầm cần xử lý nghiêm khắc. Điểm mạnh của dạng nhân viên này là rất coi trọng thành quả công việc của mình, nếu chưa gặp trắc trở thất bại, thì không chịu nghe lời ai, chỉ khi nào họ vấp váp, tâm trạng trở nên yếu đuối, họ mới chịu tiếp thu ý kiến người khác, lúc phạm sai lầm là cơ hội tốt giúp họ nhận thức được mặt tiêu cực nếu không chịu nghe theo lãnh đạo, khăng khăng làm theo ý mình, từ đó về sau nghiêm chỉnh chấp hành quy chế của tổ chức.

(3) Với những nhân viên không chịu yên phận

Do không an phận thủ thường, nên những nhân viên này đôi khi gây chuyện bất ngờ, gây ảnh hưởng tổn thất cho tập thể. Lãnh đạo chớ nên đẩy họ vào tình thế chống đối.

Trước hết hãy giải phóng họ ra khỏi công việc mà họ cho là nhàm chán không thích hợp, rồi bố trí công việc mới có không gian để thi thố tài năng, làm cho tâm trạng họ phấn khởi, chắc chắn họ sẽ tích cực hăng hái làm việc và phát huy hết năng lực sở trường.

Sau đó có thể lợi dụng tính cách không chịu an phận của họ, bố trí sang công tác điều phối trong đoàn thể, nhằm động viên tinh thần tích cực sáng tạo của mọi thành viên. Những người không an phận có khả năng bằng cá tính hoạt bát năng nổ và tư duy đổi mới đưa khí thế và phong trào đơn vị lên cao.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Trước mỗi cuộc giao lưu, cần tiến hành công tác chuẩn bị thật chu đáo, vận dụng phương thức phù hợp với từng dạng đối tượng khác nhau, tránh vội vàng hấp tấp.

49. XỬ LÝ RA SAO KHI CẤP DƯỚI NÓI XẤU MÌNH SAU LƯNG

* **Tiêu điểm giao lưu**: Đối với người nói xấu lãnh đạo sau lưng, đôi co cãi vã chỉ tổ làm xuống cấp danh giá uy tín của mình.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cuộc sống, bình phẩm chê bai người khác sau lưng không phải là hiện tượng hiếm thấy. Khi người lãnh đạo phát hiện thấy cấp dưới bình phẩm không phải là ca tụng mà là nói xấu mình sau lưng, thì nên ứng xử ra sao? Tức giận, cáu gắt, sợ sệt, né tránh hay đôi co đấu khẩu đều chẳng hay ho gì và không giải quyết được mâu thuẫn.

(1) Xác định tư tưởng, nhận thấy người ta nói đúng thì phải tự mình sửa chữa, nếu không đúng thì rộng lòng tha thứ.

Trong xã hội, ai ở địa vị cao hoặc thành đạt đều trở thành mục tiêu cho thiên hạ bình phẩm, đó là một sự thật không thể tránh được. Người lãnh đạo hãy tỉnh táo đánh giá, nếu dư luận vô thưởng vô phạt thì hãy bỏ mặc ngoài tai, chẳng cần để tâm, nhưng nếu xét thấy dư luận đánh đúng vào nhược điểm của mình, thì cũng không nên khó chịu nổi khùng, ngược lại nên cảm ơn mọi người đã vạch ra cho mình thấy, thôi thúc mình sửa chữa để cầu tiến bộ.

(2) Giữ thái độ thản nhiên của người "cây ngay không sợ chết đứng".

Đối với những lời bị nghi vô căn cứ, đơm đặt không đâu, không cần phải lo nghĩ cho mệt người,

cũng chẳng cần truy tìm đương sự để đối chất, thanh minh, phớt lờ im lặng là cách xử sự cao tay nhất. Người đàm tiếu thấy đối phương không thèm chấp thì tự nhiên mất hứng mà bỏ cuộc.

Hiển nhiên khi biết người khác đơm đặt nói xấu mình thì trong lòng không khỏi bứt rứt khó chịu, sức ép tâm lý là chuyện dễ hiểu. Có điều bình tâm suy nghĩ, thì cách ứng xử hiệu quả nhất là hãy cố gắng phấn đấu hơn nữa để chứng minh cho họ thấy mình là con người như thế nào. Trong quá trình đó nên chủ động tiếp xúc thường xuyên với người bêu xấu mình, để xin ý kiến của họ, hoặc nói rõ quan điểm của mình. Không chừng từ chỗ nói xấu họ quay ra khen ngợi mình. Đây là cách dẹp yên dư luận hiệu nghiệm nhất.

Thông thường, rất khó trực tiếp nghe được những lời bình phẩm sau lưng, mà nghe lại từ một nhân vật thứ ba nào đó, thậm chí là đã qua sáu bảy cầu rồi mới đến tai mình, do đó có thể rơi vào tình huống tam sao thất bản. Bạn hãy xem xét phẩm chất tư cách và mục đích người đến mách bảo cho mình, liệu họ có mâu thuẫn gì với kẻ đơm đặt không, hỏi xem họ đã nghe được chuyện đó từ nguồn thông tin nào.

(3) Xử lý những lời dị nghị đàm tiếu với thái độ bình tĩnh

Cho dù lời đồn đại là đúng sự thật, thì cũng nên bình tâm phân tích xem xét động cơ tâm trạng của người bình phẩm mình, có phải họ đang gặp trắc trở trong công việc hay hôn nhân gia đình không, có phải họ nói chuyện do vô tâm chứ không nhằm ý đồ gì, hay họ buôn chuyện với dã tâm xấu xa đối với mình, sau đó đánh giá mức độ ảnh hưởng tác hại của nguồn tin này, cuối cùng tìm biện pháp ứng phó. Nếu xét thấy chẳng phương hại gì, thì coi như gió thoảng ngoài tai, rồi mọi chuyện sẽ trôi qua.

Kỵ nhất là vừa nghe dư luận đã hoảng hốt cuống cuồng, nổi cơn thịnh nộ, đừng tin rằng mấy câu nói vu vơ có thể dùng làm bằng chứng để buộc tội ai, người tung dư luận chắc hẳn không phải là nhân vật quang minh chính đại. Hãy tỉnh táo nhận định tình hình để xử lý cho hợp tình hợp lý, nếu biết rõ chỉ là do hiểu lầm cũng không nên tìm cách gặp mặt để phân giải, nhiều khi càng giãi bày, người ta càng tin rằng đó là sự thật. Rất nhiều trường hợp, mình không thèm chấp, sự việc lại tự nhiên lắng xuống, vì những kẻ buôn chuyện cảm thấy cụt hứng. Nếu bạn coi đó là chuyện lớn, thì đối phương

càng được nước làm già. Đã đành nếu quan hệ hai bên vốn xưa nay tốt đẹp, thật sự chỉ là hiểu lầm, thì gặp gỡ thanh minh cũng chẳng sao.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Có thể nghe ngóng những lời bêu xấu mình, nhưng không cần thiết phải gặp mặt người đã nói ra những lời đó.

50. XỬ LÝ RA SAO KHI CẤP DƯỚI KHÔNG CHỊU TIẾP THU Ý KIẾN CỦA MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Gây ảnh hưởng, tạo ra độ tin cậy cả về lý trí và tình cảm, làm cho đối phương hành động theo phương thức của mình, mới là thực chất của giao lưu.

* **Lộ trình giao lưu:** Khi cấp dưới không chịu tiếp thu ý kiến của cấp trên thì cấp trên nên xem xét lại mình, tự điều chỉnh để thay đổi tình thế bất lợi đó. Muốn người khác tin phục nghe theo, thì tự mình phải tỏ ra vượt trội hơn người về đức độ, tài năng. Nếu cấp trên kém cỏi, dù cấp dưới phải nghe theo, cũng chỉ là biểu hiện bên ngoài, không được gọi là tâm phục khẩu phục.

(1) Xứng đáng vai trò

Người lãnh đạo cần thường xuyên xác định vai trò chức trách của mình, nêu gương sáng về đạo đức tư cách tỏ rõ tài năng bản lĩnh, tôn trọng và quan tâm cấp dưới, giữ gìn lợi ích cấp dưới. Trong giao tiếp luôn thể hiện chân thành thân ái và tôn trọng, như vậy vừa giữ được độ tin cậy của cấp dưới vừa nâng cao được uy tín của cấp trên.

(2) Suy nghĩ tổng thể toàn cục, không chuyên quyền độc đoán

Quyền lực trong tay là điều kiện cần thiết để thừa hành chức trách lãnh đạo. Nhưng không vì thế mà trở nên chuyên quyền độc đoán. Trước những công to việc lớn người quản lý cần trưng cầu ý kiến của mọi người, lắng nghe kế sách của tập thể. Biết xử sự như vậy vừa gây được niềm tin cho cấp dưới, vừa giải quyết tốt công việc. Lắng nghe ý kiến tập thể sau đó đưa ra ý kiến quyết định cuối cùng, thì mọi người sẽ nhiệt tình ủng hộ và tích cực thực hiện, mặt khác thắt chặt mối quan hệ giữa hai bên. Quyền lực trong tay cấp trên nếu được vận dụng thích đáng sẽ phát huy hiệu quả tối đa, vì được quần chúng tích cực phối hợp.

(3) Không vượt quá giới hạn

Lãnh đạo cần xác định rõ phạm vi quản lý của mình, khi đã phân định rõ chức trách nhiệm vụ, thì không nên can thiệp quá nhiều vào công việc của cấp dưới. Cấp trên hãy để tâm suy nghĩ nhiều về tình hình toàn cục, nêu nhiều ý kiến xây dựng, cải tiến, bớt phê bình cáu gắt, làm chủ tâm trạng tình cảm của mình, nếu như cấp dưới phạm thiếu sót sai lầm, thì kịp thời nhắc nhở và tìm giải pháp khắc phục, không được cho qua hoặc nhân thể trù úm cấp dưới. Khi cấp dưới gặp khó khăn vấp váp, hay khi hai bên không thống nhất ý kiến hoặc hiểu lầm nhau, thì hãy chủ động hỗ trợ cấp dưới tháo gỡ khó khăn, giúp đỡ đúng mức, tránh chì chiết, thóa mạ. Ngược lại nếu cấp dưới quá tin tưởng và nhất nhất làm theo ý kiến cấp trên, lại càng phải tỉnh táo, không biến sự tin cậy của cấp dưới thành điều kiện để mình chuyên quyền lộng hành.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Giữa lãnh đạo và nhân viên, không phải khi nào cũng giao lưu theo cách trao đổi thương lượng là thích hợp. Trong nhiều trường hợp phải áp đặt ý kiến của mình, bắt buộc cấp dưới phục tùng chấp hành, ở địa vị cấp dưới cần nêu cao ý thức phục tùng.

51. XỬ LÝ RA SAO KHI CẤP DƯỚI DÂY DƯA CHIẾU LỆ

* **Tiêu điểm giao lưu**: Chuyển đổi những vấn đề phức tạp thành điều mục đơn giản, phân chia công việc lớn thành nhiều mục tiêu nhỏ, rồi động viên cấp dưới thực hiện.

* **Lộ trình giao lưu:** Cách chống đối của cấp dưới được đề cập ở đây là họ cố tình bê trễ công việc, đưa ra chương trình đột xuất hoặc kế hoạch đao to búa lớn nhưng thực chất không có nội dung cụ thể thiết thực, khiến năng suất hiệu quả công việc giảm sút. Lãnh đạo nên xử trí ra sao trước tình huống này?

(1) Phân chia nhiệm vụ lớn thành nhiều công việc nhỏ

Cụ thể hóa nhiệm vụ, từ phức tạp thành đơn giản, từ chung chung thành chi tiết, sau đó phân công đến từng thành viên, giám sát, đôn đốc họ hoàn thành.

(2) Kiểm tra theo dõi

Muốn xây dựng cho cấp dưới thói quen hành

động tích cực, thì cấp trên cần thường xuyên quan tâm theo dõi công việc của họ. Sau khi gặp gỡ, trao đổi nhiệm vụ, là bắt tay hành động ngay, không cho phép họ dây dưa chậm trễ.

(3) Huấn luyện, bồi dưỡng thói quen

Người ta thường nói: "Thói quen là một yếu tố chủ đạo trong cuộc sống". Khi đã hình thành được thói quen, thì con người sẽ hành động một cách vô thức, thói quen tốt sẽ có tác dụng rất lâu bền đối với đời sống và sự nghiệp. Cấp trên không thể suốt ngày giám sát, đôn đốc cấp dưới làm việc, một là thời gian không đủ, hai là sức lực không kham nổi, do đó cần tập trung tinh lực theo hướng bồi dưỡng thói quen tích cực cho họ, trên cơ sở đó chấn chỉnh các thói xấu như chây lười, bê trễ.

(4) Phân tích điều hơn lẽ thiệt

Phân tích giảng giải cho họ hiểu, nếu hoàn thành tốt và kịp thời công việc thì sẽ có lợi như thế nào, còn chây lười chậm chạp thì tác hại đối với họ ra sao? Làm cho họ chuyển biến nhận thức, tự giác làm tốt công việc.

(5) Đưa ra lời hứa

Để cho cấp dưới công bố kế hoạch hành động của mình trước mặt đông người, coi như đây là một sự cam kết, vì danh dự họ sẽ thực hiện trọn vẹn kế hoạch đó, vì sự chứng kiến của nhiều người nên đương sự phải nỗ lực hết sức mình để hoàn thành đúng thời hạn, không thể dây dưa kéo dài như trước.

(6) Ngày nào cũng báo cáo tổng kết

Đối với nhân viên hay dây dưa chậm trễ, thì sếp đưa ra yêu cầu ngày nào cũng phải báo cáo tổng kết, xem trong ngay đã làm được những gì, như vậy vừa giúp sếp theo dõi, vừa tiện lợi cho đương sự triển khai công việc.

(7) Khích lệ người đó phát huy tiềm năng

Trung Quốc có câu: "Mời tướng không bằng kích tướng". Trong nhiều trường hợp, ứng xử theo kiểu bàn bạc thảo luận không hiệu quả bằng kích thích, khơi dậy lòng tự tôn của đương sự để họ phát huy tối đa tiềm năng.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Xây dựng một cơ chế giám sát hợp lý cũng có tác dụng đốc thúc cấp dưới làm việc.

52. ỨNG XỬ VỚI CẤP DƯỚI XUẤT SẮC

* **Tiêu điểm giao lưu**: Trong cuộc sống, khen người được coi là cách đầu tư không bị rủi ro mà lại thu được lợi nhuận cao.

* **Lộ trình giao lưu**: Đối với cấp dưới xuất sắc, không có cách động viên khích lệ nào hơn là khen ngợi. Cấp trên chú ý theo dõi nếu thấy nhân viên nổi trội trong công tác thì đừng tiếc lời khen để biểu lộ sự quan tâm tán thưởng và lòng tin yêu của mình, cấp dưới sẽ báo đáp lại bằng cách tiếp tục cố gắng nỗ lực để giành thành tích cao hơn nữa.

Tuy nhiên khen phải đúng cách thì mới mang lại hiệu quả, dưới đây xin nêu ra vài cách thức khen thưởng để các bạn tham khảo.

(1) Khen thưởng có lý do

Cần nói rõ khen vì việc gì, thì người được khen mới cảm thấy đó là lời khen chân thành và có thực chất. Ví dụ nói: "Nếu không chấp nhận đề nghị của cậu, thì đợt này công ty chúng ta phải chịu thiệt hại đến chừng nào!"

(2) Khen đúng người đúng việc

Ví dụ nói: "Anh Lý này, hôm nay anh xử lý vụ

việc khách trả lại phòng thật là thỏa đáng đấy!", coi như là một sự thừa nhận khẳng định tài năng của anh ta.

(3) Khen việc mà không khen người

Ví dụ nói: "Đề xuất hôm nay trong hội nghị về vấn đề giữ gìn danh tiếng của khách sạn thể hiện có tầm nhìn xa trông rộng". Đây là một lời khen công tâm, rất dễ được đối phương đón nhận.

(4) Khen ngợi người lập được thành tích cao trong nghiệp vụ

Cách khen người làm cho đối tượng hăng say công việc hơn, thôi thúc họ giành thành tích cao hơn nữa. Ví dụ một cậu ở văn phòng vừa giật được giải nhất về viết bài đưa tin tổng kết năm trong một cuộc thi. Sau khi trao bằng khen, giám đốc đưa ra lời đánh giá khá cao: "Cậu khá lắm, tôi đã xem bài viết của cậu rồi, văn phong thanh thoát, quan điểm sáng tỏ, cậu hãy cố gắng lên nhé, tương lai sáng đang chờ cậu ở phía trước".

(5) Khi đáng đưa ra lời khen thì chớ có chần chừ

Việc đáng khen mà không khen ngay, thì sau này dù có khen cũng kém phần hiệu quả.

(6) Vừa khen thành tích vừa khen tinh thần cố gắng, tạo ra tác dụng thu phục nhân tâm cao hơn, vì khiến cho đối phương cảm nhận xếp rất hiểu họ.

Ví dụ kế toán phòng tài vụ vừa giành được giải bạc trong hội thi tính toán bằng gẩy bàn tính cấp thành phố, giám đốc vui mừng khen: "Phần thưởng này là kết quả của quá trình phấn đấu gian khổ của cậu suốt thời gian vừa qua, đúng là ông trời không phụ người có công. Ngày thường không tích cực rèn luyện, thì chẳng bao giờ lập được kỳ tích".

(7) Khen ngợi có chừng mực

Khen ngợi đúng mức khác với tâng bốc đối tượng lên tận mây xanh một cách không có căn cứ thực tế. Khen quá mức khiến người được khen cho rằng người khen không thật lòng, bất kỳ ai cũng có mặt mạnh mặt yếu. Là người lãnh đạo hãy phát hiện và coi trọng mặt mạnh của thuộc hạ, và đưa ra lời khen đúng mức, giúp cấp dưới phát huy tối đa thế mạnh của mình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khi khen cấp dưới, chú trọng khen kết quả công việc, không phải là khen quá trình làm việc.

53. XỬ LÝ KHI CẤP DƯỚI CHƯA LĨNH HỘI Ý KIẾN CỦA MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi giao nhiệm vụ, không chỉ đơn thuần bảo họ phải làm thế này thế nọ, mà hãy giải thích cho họ vì sao phải làm như vậy.

* **Lộ trình giao lưu:** Ra mệnh lệnh là một hình thức đặc biệt thể hiện yêu cầu hoặc nghiêm cấm của cấp trên đối với cấp dưới, đòi hỏi cấp dưới nhất nhất làm theo ý đồ kế hoạch của mình. Tuy nhiên có thể xảy ra trường hợp cấp dưới chưa hiểu rõ ý đồ của cấp trên, nên xử lý ra sao khi xảy ra chuyện này?

(1) Nắm vững nguyên tắc "5W, 2H"

Truyền đạt mệnh lệnh phải chính xác, rõ ràng, nếu nắm vững nguyên tắc "5W, 2H" sẽ gúp bạn suy nghĩ mạch lạc, ứng xử vững tâm hơn.

5W là:

What: Nội dung công việc và mục tiêu cần đạt được.

Why: Lý do vì sao phải làm việc đó.

Who: Những người tham gia và người phụ trách công việc.

When: Thời gian và tiến độ tiến hành công việc.

Where: Nơi làm việc.

2H là:

How: Phương pháp tiến hành công việc.

How much: Yêu cầu bao nhiêu vốn đầu tư.

(2) Bí quyết làm cho cấp dưới nhận lệnh một cách vui vẻ

Một là, thái độ hòa nhã, dùng từ lịch sự. Khi truyền đạt mệnh lệnh, chú ý dùng từ ngữ lịch sự để tỏ ra tôn trọng cấp dưới, ví dụ "Anh Trương, mời anh vào trong này" hoặc "Em Lý, nhờ em đưa photo văn bản này giúp tôi nhé". Một nhà quản lý muốn được người khác kính trọng mình, thì trước hết hãy thể hiện lòng tôn trọng người khác.

Hai là, làm cho cấp dưới hiểu rõ tầm quan trọng của công việc. Nếu chỉ giao việc mà không nêu rõ tầm quan trọng của việc đó, thì không động viên được cấp dưới tự giác và khẩn trương hoàn thành công việc, họ còn cảm nhận được độ tin cậy của sếp dành cho mình, nên mới giao việc quan trọng cho mình, phải báo đáp lại tấm lòng của sếp bằng cách thực hiện thật xuất sắc.

Ba là, dành cho cấp dưới nhiều quyền tự chủ.

Đã giao việc là phải tin tưởng, tạo điều kiện bằng cách trao quyền tự chủ xử lý theo tính chất và yêu cầu. Có trao đủ quyền thì mới phát huy tối đa tinh thần hăng hái và trí sáng tạo của người thừa hành công việc.

Bốn là, bàn bạc trưng cầu ý kiến, cùng đưa ra phương án. Đã đành mệnh lệnh mang tính bắt buộc, nhưng không nhất thiết phải truyền đạt một cách cứng nhắc, mà nên bàn bạc trao đổi cách làm và phương án xử lý những tình huống bất trắc có thể gặp phải, để hai bên cùng đề xuất ý kiến, không giao việc một cách đơn giản: "Công việc như vậy, cậu cứ thế mà làm!".

Năm là, động viên cấp dưới nêu ra câu hỏi

Cần hỏi cấp dưới làm việc này có khó khăn gì, thiếu thốn gì, yêu cầu gì? Ví dụ: "Cậu Hòa à, về phương án đấu thầu này, cậu có đề xuất gì không, nếu chúng ta tiến hành liệu có gặp trở ngại gì không?" nếu cấp dưới đưa ra được ý kiến hay thì hãy khen ngợi và vui vẻ tiếp thu. Ví dụ nói: "Cậu góp ý điểm này rất có giá trị, chúng ta sẽ làm như thế nhé!"

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Ra lệnh một

cách khô cứng đồng nghĩa với loại bỏ sự phối hợp hỗ trợ của cấp dưới, đánh mất tính tích cực và khả năng sáng tạo của người thừa hành, tạo ra tâm lý chỉ đâu đánh đấy, thắng bại không cần chịu trách nhiệm, tước bỏ mất cơ hội đề xuất ý kiến của cấp dưới.

54. XỬ LÝ RA SAO KHI BỊ CẤP DƯỚI OÁN HẬN

* **Tiêu điểm giao lưu:** Hãy tạo cơ hội cho cấp dưới bày tỏ hết nỗi uất ức oán hận trong lòng, giúp họ giải tỏa sức ép tâm lý.

* **Lộ trình giao lưu**: Cáu giận và oán thán thể hiện tâm trạng không cân bằng ổn định, nếu như kêu ca oán trách quá đà, sẽ gây rối cho hệ thống quản lý và vận hành của đơn vị, tổn hại tình đoàn kết thân ái trong nội bộ. Đáng buồn là trong thực tế đời sống không thể tránh khỏi nơi này nơi khác vẫn xảy ra tình trạng này, lúc đó nên xử lý ra sao?

(1) Tìm hiểu rõ nguyên nhân khiến người ta oán hận

Yêu thương, giận hờn, vui vẻ, buồn đau là những biểu hiện hoạt động tâm lý bình thường của con

người, oán trách kêu ca là hiện tượng xã hội khó tránh được. Trong một đơn vị, có thể người này người nọ không vừa ý với cách đối xử của sếp với mình. Lãnh đạo cũng như làm dâu trăm họ, thật khó làm cho mọi người đều mãn nguyện; phát hiện thấy ai đó oán hận kêu ca không thể phớt lờ, mà phải bắt tay vào giải quyết. Trước hết tìm hiểu lý do dẫn đến tình trạng bất mãn, nếu lý do của đương sự là chính đáng, phải đáp ứng yêu cầu của họ.

Tâm trạng bực tức thường được hình thành từ ba mặt, một là cấp dưới không được đáp ứng nguyện vọng lợi ích chính đáng của họ, thì khi gặp một tình huống nhạy cảm nào đó, họ sẽ vô tình hay hữu ý lên tiếng phàn nàn oán trách, nhằm giải tỏa phần nào nỗi u uất trong lòng.

Hai là, khi môi trường công tác không vừa ý, xảy ra chuyện trái khoáy là lãnh đạo tin dùng những kẻ bất tài, trong khi người thật sự có năng lực lại không được trọng dụng, thậm chí bị bài xích.

Ba là do cá tính con người bộc trực bỗ bã, gặp chuyện không vừa ý là nói thẳng, không thể đè nén trong lòng, bất chấp hậu quả, ví như bị cục xương mắc trong cổ, phải khạc ra bằng được. Cá

biệt có người mang ý đồ tham vọng cá nhân, không thỏa mãn với hiện trạng nên trong người buồn bực, hễ có dịp là bùng phát.

(2) Hãy để mặc cho nhân viên trút hết bực tức

Lãnh đạo xuất sắc là người luôn mở rộng tự do ngôn luận, thông qua trao đổi, trưng cầu ý kiến của mọi người, cũng có thể gặp gỡ riêng từng người để nghe họ giãi bày tâm sự. Lãnh đạo lắng nghe và chắt lọc lấy những điều bổ ích, nghiên cứu xem xét những điều không hợp lý. Ai mạnh dạn phát biểu được lãnh đạo biểu dương khuyến khích, ai cố tình im lặng thì phân tích cho họ hiểu lợi hại. Đối với những thuộc hạ thật sự có chuyện ấm ức, hãy tạo điều kiện cho họ trút hết bực dọc trong người, giải tỏa được sức ép tâm lý, sau đó động viên an ủi hoặc gợi mở, giải quyết những đòi hỏi quyền lợi chính đáng cho họ. Đối với những kẻ cố tình chống đối, phát biểu mang tính hằn học công kích, lãnh đạo vẫn nên ôn tồn lắng nghe để rút kinh nghiệm, tốt nhất là cảm hóa để biến thù thành bạn.

(3) Hóa giải và khích lệ

Nhằm hỗ trợ nhân viên trút bỏ tâm trạng bức xúc để trở lại vui vẻ hăng hái, lãnh đạo hãy tổ chức hoạt

động văn hóa thể thao thật hấp dẫn, đa dạng, giúp con người hướng tới trí tuệ, vươn tới cái đẹp, tinh thần phấn chấn, đủ dũng khí để vượt qua những cơn sóng gió trong tâm hồn, mặt khác cũng nên học cách ứng xử độ lượng khoan dung. Đừng tham vọng, nỗi bực tức của cấp dưới có thể tiêu tan trong một sớm một chiều, do vậy vấn đề quan trọng hàng đầu là biết cách khơi gợi và điều tiết hóa giải tâm trạng.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Lấy giận dữ để chế ngự giận dữ, chẳng khác gì rút kiếm ra giao đấu, làm cho họ sự việc càng tồi tệ hơn.

55. GIAO TIẾP VỚI NHỮNG ĐỒNG SỰ KHÁC NHAU

* **Tiêu điểm giao lưu**: Giao tiếp với nhiều dạng đồng sự khác nhau, nguyên tắc xuyên suốt vẫn là thái độ chính trực, sau đó tìm hiểu nắm bắt đặc điểm của từng người để điều chỉnh cho phù hợp, như vậy việc giao tiếp sẽ không gặp bất kỳ trở ngại nào.

* **Lộ trình giao lưu:** Do mỗi người đều có quá trình từng trải và tố chất tâm lý khác nhau, nên trong giao tiếp cần phân biệt từng loại đối tượng

để ứng xử bằng cách vận dụng kỹ xảo giao lưu khác nhau nhằm thu được hiệu quả vừa ý.

(1) Với những đồng sự tính cách cứng nhắc

Khi giao tiếp với những đồng sự này, trước thái độ hờ hững của họ, mình vẫn không tỏ ra hoang mang giao động, tiếp đãi họ một cách nhiệt tình cởi mở, nhằm hóa giải thái độ lạnh lùng của họ, trong quá trình đó chú ý quan sát từng phản ứng nhỏ nhất trên nét mặt, cử chỉ và qua lời nói của đối phương, phát hiện ra đề tài nào có thể gây cảm hứng hoặc sự quan tâm của họ. Khi bỗng nhiên tìm được đề tài chung, thì họ sẽ không còn cứng nhắc như ta tưởng. Thông qua đàm đạo về sở thích chung, mình sẽ lồng ghép vào đó tình cảm và quan điểm của mình, có thể nói ai cũng có hứng thú riêng, các mối quan tâm riêng. Vấn đề là mình phải lần tìm phát hiện ra được, thì coi như đã tìm được chìa khóa để mở toang cánh cửa tâm hồn của họ, dễ dàng chuyển hóa từ lạnh nhạt sang vồn vã.

(2) Đối với những đồng sự kênh kiệu trịch thượng

Khi giao tiếp với những đồng sự này, thì điều khuyến cáo đầu tiên là bạn hãy rút ngắn thời gian tiếp xúc, làm mất cơ hội biểu hiện tính kiêu căng

của đối phương, hai là trong giao tiếp nói năng ngắn gọn, diễn đạt vấn đề khúc chiết, rành mạch, khiến đối phương cảm nhận bạn là con người hoạt bát, lịch lãm. Cuối cùng, phát hiện chính xác điểm khiếm khuyết của họ để điểm huyệt hạ gục đối phương. Ví dụ họ khoe tài mặt nào bạn chấp nhận chơi luôn trò đó, chắc chắn tính thích chơi trội của họ sẽ giảm thiểu đáng kể.

(3) Đối với những đồng sự trầm lặng ít lời

Giao lưu với những đồng sự trầm lặng ít lời sẽ khiến bạn mệt óc nhất, với những người này ngồi nói vòng vo tam quốc chỉ tổ mất thời gian, chi bằng cứ nói thẳng nói thật mọi chuyện, rồi trực tiếp hỏi họ trả lời ra sao.

(4) Với những đồng sự thích lấn lướt người khác

Cách giao lưu với những đồng sự này là lúc đầu hãy tỏ ra khiêm nhường, có thể đối phương nghĩ rằng bạn khiếp sợ lùi bước, họ sẽ càng lấn tới, không coi bạn ra gì hoặc chỉ đáng thương hại. Trong khi đó bạn phát hiện sơ hở của đối phương rồi ra đòn phản kích quyết định, làm mất hết nhuệ khí, nhận ra rằng bạn chẳng phải tay vừa, đối phương đành phải xuống nước.

(5) Với những đồng sự nông nổi, bộp chộp

Khi giao tiếp với những đồng sự này, hãy chia vấn đề lớn thành nhiều vấn đề nhỏ, rồi trao đổi từng vấn đề một, cách làm này sẽ đỡ gây phiền hà do hiểu lầm sơ suất.

(6) Với những đồng sự kém sáng suốt

Những đồng sự này chẳng chịu suy nghĩ chín chắn việc gì bao giờ, năng lực tiếp thu và phân tích vấn đề rất kém, nhiều khi nghe không hiểu lời nói của đối phương. Vì vậy chỉ nên giao lưu theo phép lịch sự, không thể bàn chuyện nghiêm chỉnh quan trọng với họ được.

(7) Với những đồng sự ương ngạnh không thể thuyết phục

Khi giao tiếp với những đồng sự này, nên có độ dừng, nếu cảm nhận vụ việc không thể ngã ngũ, thì nói mấy câu xã giao rồi rút lui, kẻo lãng phí thời gian.

(8) Với những đồng sự chậm chạp, lề mề

Khi giao tiếp với những đồng sự này, đòi hỏi cao nhất là tính kiên trì nhẫn nại, vì họ không nhanh nhẹn, tháo vát như mong muốn của bạn,

nhưng bạn phải chấp nhận sự thật này, không được tỏ ra khó chịu, sao cho hai bên có thể phối hợp được với nhau.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Trong giao tiếp, biết nắm bắt tính cách đặc điểm của đối phương rồi lựa gió bẻ măng, thì có thể thu được hiệu quả ngoài mong đợi.

56. GIAO LƯU VỚI ĐỒNG SỰ CÓ BỀ DÀY THÂM NIÊM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khiêm tốn, lễ phép, phục tùng là ba phép màu trong giao tiếp với đồng sự có bề dày thâm niên.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cơ quan, lớp trẻ ít tuổi đời, tuổi nghề phải coi những người đi trước, từng trải, nhiều thâm niên, giàu kinh nghiệm là con thuyền, chỉ có thể đẩy thuyền không thể lật thuyền. Nếu may mắn gặp được bậc tiền bối vừa có trình độ cao, dày dạn kinh nghiệm mà tính tình hào phóng cởi mở, sẵn sàng giúp đỡ hướng dẫn cho lớp trẻ, thì bạn hãy tranh thủ cơ hội để học hỏi. Tuy nhiên cũng có những bậc tiền bối nhiều tuổi nghề nhưng vốn

liếng kiến thức kinh nghiệm chẳng đáng là bao, tính tình lại hách dịch trịch thượng, dù chẳng học hỏi được gì ở họ, nhưng vẫn phải tỏ ra săn đón vồn vã và kính trọng, chèn nén mọi nỗi ấm ức ở trong lòng.

Nếu như trong cơ quan có những bậc tiền bối dày thâm niên hiền tài, thì khi có cơ hội bạn phải học cách tận dụng, nghĩa là ứng xử đúng mực để thu nhận được tối đa sự giúp đỡ của họ.

(1) Thể hiện mình là con người nhiệt tình năng nổ, hài hước và chăm chỉ

Tâm điểm của nhiệt tình là chân thành, trước hết thể hiện nhiệt tình đối với công việc, sau nữa nhiệt tình và chân thành với bậc tiền bối, chắc chắn đối phương sẽ lĩnh hội tấm lòng của bạn, ngay cả những bậc tiền bối khó tính cũng sẽ cảm động mà sẵn lòng giúp bạn.

Hài hước là dầu bôi trơn trng quan hệ giao tiếp, góp phần giải tỏa cảm giác xa lạ, cấn cá, khiến con người xích lại gần nhau hơn, bạn nên rèn luyện tính hài hước.

Cần cù chăm chỉ, thể hiện qua làm tròn chức trách phận sự, làm thêm những việc nhỏ nhặt mà người khác ngại ngùng đùn đẩy, không tỏ ra ích kỷ

hẹp hòi chỉ biết thu vén cho mình, đây cũng là cách làm nổi bật vai trò, tô đậm hình tượng của mình trong lớp đồng sự cùng trang lứa.

(2) Nói thẳng nói thật không kiêng dè, hay tức giận chỉ giấu kín trong lòng chẳng dám nói ra

Trong cộng đồng làm công ăn lương, quả thật có khi thâm niên không đi đôi với năng lực, nhưng bạn vẫn phải tôn trọng thâm niên của người ta. Tất cả những người nhiều thâm niên đều có vốn liếng tích lũy riêng của mình, và họ hy vọng được người khác tôn trọng, âu cũng là thói thường của người đời, vậy nếu bạn ăn nói bằng giọng điệu từ ngữ khiêm nhường, cũng không có nghĩa là bạn phải chịu lún cho êm chuyện.

Ngược lại, nếu bạn thuộc loại tính cách tức giận chỉ giấu kín trong lòng chẳng dám nói ra, khi phát hiện thấy bậc tiền bối phạm sai lầm hay sơ suất, thì lúc này bạn cần xác định lại thái độ của mình, việc bạn mạnh dạn nói ra sự thật không phải là xúc phạm người đó, mà là vì lãnh đạo và tập thể cần biết rõ tình hình.

(3) Chọn đề tài thích hợp, hấp dẫn trong giao lưu hàng ngày

Khi giao tiếp với người nhiều thâm niên, không nên dùng cách nói bóng gió xa gần, vì như vậy rất dễ gây tâm lý khó chịu cho họ. Hãy chọn đúng đề tài mà đối phương cảm thấy hãnh diện tự hào, đó chính là bí quyết làm cho cuộc giao lưu diễn ra suôn sẻ. Ví dụ, bạn hãy thử gọi chuyện gia đình với họ "Nghe nói con trai bác vừa thi đậu vào trường đại học trọng điểm, cậu ấy thật là cừ khôi", né tránh chạm đến nỗi niềm trắc ẩn của người ta, mà tìm con đường khác để động viên, khích lệ họ, chắc chắn họ sẽ rất cảm động.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Trong ba người đồng hành, chắc hẳn có người xứng đáng là thầy của ta.

57. CÁCH XỬ LÝ KHI ĐỒNG SỰ CỐ Ý GÂY KHÓ DỄ CHO CÔNG VIỆC CỦA MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Lựa lời nói khéo, nhắc nhở cho họ biết mong muốn của mình sẽ được việc hơn là từ chối họ một cách lạnh lùng không nể mặt.

* **Lộ trình giao lưu**: Nhịp sống của con người trong thời hiện đại ngày càng hối hả, rất nhiều người cảm

thấy thời gian quá eo hẹp, công việc dồn đống không xử lý kịp. Thế nhưng vẫn có những con người dường như không nhận biết thực tế này, không thông cảm với tâm trạng bức xúc của bạn, chẳng hạn, khi bạn đang trao đổi công việc với ai đó đã bị họ chen ngang bằng cách đến gặp hay gọi điện thoại để nói những chuyện vô bổ, gây ảnh hưởng không nhỏ đến nhịp sống, đến công việc cũng như tâm trạng của bạn, gặp trường hợp đó, bạn nên xử trí ra sao?

(1) Nói gần nói xa cho họ hiểu

Khi bị ai đó quấy rầy, bạn hãy nói bóng gió cho họ biết là bạn không có thời gian để ngồi tiếp họ, còn hơn là bạn mời họ đi một cách không khách sáo. Ví dụ khi một đồng sự thuộc dạng thích ngồi lê buôn chuyện đến nhà, bạn giả bộ vui mừng chào mời: "Anh quả là sung sướng, luôn dành thời gian nhàn tản để đi chơi, chả bù cho tôi, việc dồn đống làm chả kịp, tất bật suốt ngày còn phải làm thêm cả buổi tối mà vẫn chưa xong". Hàm ý trong câu nói đó là tôi rất bận, không có thời gian để tiếp anh đâu.

(2) Cảnh báo bằng biển báo

Nếu đối phương là người không biết điều hoặc nơi công sở không thể đối đáp với từng người thì

bạn hãy treo băng ghi rõ: "Trong thời gian làm việc không tiếp người đến chơi" hoặc: "Yêu cầu nói chuyện vui không kéo dài quá 3 phút".

(3) Vận dụng ngôn ngữ cơ thể

Các tư thế cơ thể có sức biểu đạt mạnh mẽ, giúp cho đối phương hiểu ra ý tứ của bạn, chẳng hạn khi bất đắc dĩ ngồi tiếp đãi họ, bạn thường xuyên liếc mắt nhìn đồng hồ, hay ngoái ra ngoài cửa, ngồi nhấp nhổm không yên, tay chân liên tục làm động tác gì đó, chẳng hạn vân vê chìa khóa xe, lục tìm giấy tờ văn bản.

(4) Tỏ ra hờ hững một cách kín đáo, tế nhị

Khi đồng sự không biết thông cảm với hoàn cảnh bận rộn của bạn, thao thao bất tuyệt nói chuyện trên trời dưới biển, thì bạn thể hiện phản ứng bất hợp tác bằng cách không trả lời, không tham gia đàm đạo, chỉ gật đầu hoặc lắc đầu một cách chiếu lệ hoặc ậm ừ cho qua chuyện, nếu đối phương vẫn chậm hiểu, thì bạn cố tình đứng dậy đi pha trà rót nước, để họ nói một mình, sẽ cảm thấy cụt hứng mà bỏ đi.

(5) Chủ động tiến công

Tìm những sơ hở trong câu nói của họ để phản

bác khiến họ xấu hổ; hoặc chuyển câu chuyện sang đề tài khác mà họ không thể biết, rồi bạn chủ động nói chuyện một cách ngắn gọn không cho họ thời cơ quay lại đề tài cũ, thái độ của bạn vẫn hết sức hòa nhã chân tình, xin lỗi họ một cách khách khí: "Anh thông cảm, hôm nay tôi quá bận, chờ khi rảnh tôi sẽ gặp anh trao đổi tiếp nhé!" Có thể ra tay trước, không giành cơ hội cho đối phương dốc bầu tâm sự bằng cách trao cho anh ta cuốn tạp chí và giới thiệu: "Trong này có nhiều bài rất thú vị, tôi xin lỗi phải xử lý chuyện này một tí, anh cứ ngồi đây xem đi nhé". Như vậy vừa không làm mếch lòng khách vừa không ảnh hưởng đến kế hoạch của mình.

(7) Phản đối thẳng thừng

Thấy đối phương say sưa đàm luận những chuyện nhàm chán không đâu, bạn hãy thẳng thắn đập lại quan điểm của họ, không để cho anh ta trình bày tiếp. Có điều bạn nên giữ mức độ vừa phải, không gây ra tình trạng căng thẳng đối đầu giữa hai bên.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khi đối phương tỏ ra không biết điều, mà mình lại nhún nhường chịu đựng một cách quá đáng, thì chỉ tổ làm cho đối phương lấn lướt hơn mà thôi.

58. ỨNG XỬ TRƯỚC YÊU CẦU PHI LÝ CỦA ĐỒNG SỰ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Hãy nói "không" với thái độ chân thành, đối phương chắc sẽ thông cảm cho cái khó của bạn.

* **Lộ trình giao lưu:** Giữa quan hệ đồng sự với nhau, bên đưa ra yêu cầu phải hợp lý, người đáp ứng phải tùy trường hợp cụ thể để xem xét, thấy không phù hợp thì cần lựa lời từ chối.

(1) Hãy lắng nghe sau đó mới từ chối

Nói chung, vạn bất đắc dĩ mới phải nhờ vả người khác, nên tâm trạng họ cũng rất lo âu thấp thỏm, vì vậy người được nhờ cậy cũng nên chú ý lắng nghe họ trình bày sự việc, đồng thời yêu cầu họ nói ngắn gọn rõ ràng, để mình có cơ sở cân nhắc xem xét, đó cũng là một cách biểu thị lòng cảm thông trước hoàn cảnh của đối phương, nghĩ lại, cũng có khi chính bạn phải đi nhờ cậy người khác, trong lòng người đi nhờ vả mong muốn được tôn trọng.

Xét thấy mình không thể giúp được, nhưng từ chối ra sao cũng đáng để tâm suy nghĩ, ví dụ bạn

đề xuất với họ cách xử lý thế nào cho tốt, hoặc chuyển sang phương án khác, thì đối phương vẫn rất cảm kích.

(2) Từ chối một cách khéo léo

Dù miệng bạn nói ra từ "không" nhưng ánh mắt và nét mặt của bạn vẫn giữ vẻ hiền hòa đôn hậu, tùy vụ việc cụ thể để giảng giải cho họ hiểu vì sao mình đành phải từ chối, chẳng hạn việc này vượt quá quyền hạn khả năng của mình, việc này trái với quy định của công ty...

(3) Biểu thị thái độ mềm mỏng quan tâm

Ngoài lời từ chối cần nói những câu thể hiện tấm lòng thông cảm, quan tâm đối với đối phương, hoặc chân thành góp ý cho đối phương những biện pháp xử lý hiệu quả hơn, sau đó một thời gian có thể đề cập lại vấn đề xem vụ việc đó đã được giải quyết đến đâu rồi, đôi khi cần áp dụng cách hoãn binh, là không từ chối ngay, hẹn với đối phương hãy để thư thả cho mình suy nghĩ, có thể sau đó đối phương thỉnh thoảng lại hối thúc bạn trả lời nhưng bạn tỏ ra không dứt khoát, thì họ sẽ hiểu ý là bạn không có ý định đáp ứng yêu

cầu của mình. Tuy nhiên tốt nhất là tỏ ra quan tâm bằng cách trình bày rõ cho họ hiểu hoàn cảnh và lập trường của bạn, tránh để cả hai bên rơi vào tình thế khó xử.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu bạn nói lời không trước yêu cầu phi lý, mà đối phương tỏ ra bất bình hoặc uy hiếp bạn, thì bạn cũng không nên đốp chát lại, mà hãy xoa dịu bằng tấm lòng cảm thông.

59. XỬ LÝ KHI BỊ ĐỒNG SỰ BÀI XÍCH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi bạn cảm nhận mình bị người ta ghẻ lạnh bỏ rơi, có nghĩa về nhân cách hoặc cư xử của bạn có vấn đề. Muốn khắc phục tình trạng này, bạn hãy tự tu dưỡng chỉnh sửa tính cách và cư xử để tạo ra sức hấp dẫn, còn hơn là xun xoe nịnh bợ để lấy lòng mọi người.

* **Lộ trình giao lưu:** Nếu một ngày nào đó, bạn bỗng nhận ra rằng mình đã bị mọi người xa lánh, bài xích, không còn thân thiết mặn mà với mình như trước, thái độ của mọi người là bất hợp tác hoặc cố tình bêu xấu bạn, bạn trở thành mục tiêu

đàm tiếu ở mọi lúc mọi nơi. Đó là những tín hiệu cảnh báo nguy hiểm dành cho bạn. Bạn nên ứng xử ra sao khi lâm vào cảnh ngộ này?.

(1) Không nên chống trả

Nếu bị đồng sự bài xích, bạn lại đi gây lộn với họ, thì chẳng khác gì đổ thêm dầu vào lửa, tình thế của bạn trở nên tệ hại hơn. Thượng sách là bạn hãy tự kiểm điểm lại bản thân, vì sao mình lại bị người ta xa lánh. Phải chăng do mình xuất sắc vượt trội nên bị họ ghen ghét, phải chăng do mình làm điều gì trái với lương tâm đạo lý, hay mình đã vô tình làm mếch lòng ai đó. Khi đã xác định rõ nguyên nhân thì vạch ra biện pháp khắc phục, quá trình chuyển biến về nhân cách hay phong cách ứng xử của bạn cũng là thời gian để mọi người nhìn nhận lại và chấp nhận bạn, nếu bạn chứng minh được mình không những có tài năng bản lĩnh mà còn có một tâm hồn trong sáng và đạo đức cao thượng, thì chắc chắn đồng sự sẽ mở rộng vòng tay chào đón bạn.

(2) Khi bị bài xích tránh nịnh bợ lấy lòng đối phương

Ví dụ một người được cấp trên tin dùng, lại bị

đồng sự lạnh nhạt, rất khó hòa nhập. Người đó xử lý bằng cách nịnh bợ, chủ động tiếp cận nói chuyện, hay tặng quà cáp đối với đồng sự, hoặc cố tình tự bêu xấu hạ thấp vị thế của mình trước mặt đồng sự, ngược lại tâng bốc khen ngợi đồng sự một cách giả tạo. Cách làm đó không những không gây được cảm tình của mọi người, mà càng làm họ khinh ghét thêm. Hà tất phải xử sự như vậy, đôi khi, người ta bài xích bạn, thấy bạn coi đó là vấn đề nghiêm trọng, đứng ngồi không yên thì họ càng hả lòng hả dạ, ngược lại bạn phớt lờ không thèm chấp, thì họ sẽ mất hứng, mây mù tự tan, trời yên bể lặng. Tuy nhiên suy cho cùng, yếu tố cơ bản để thu phục lòng người vẫn là tài năng đức độ của bạn.

(3) Không nên vì bị bài xích mà động chạm đến cấp trên

Rất nhiều người xử sự hết sức kỳ quặc, được cấp trên tin cậy nên khi bị đồng sự bài xích, họ quay ra oán trách hoặc làm mếch lòng cấp trên, nhằm hóa giải mâu thuẫn với đồng sự, họ suy nghĩ thật nông cạn, hành động thật khờ dại, khi cho rằng nói xấu cấp trên thì sẽ được đồng sự thông cảm, ví dụ: "Sếp chỉ giả bộ tin tưởng khen ngợi mình ngoài mặt thế thôi, chẳng qua là ông ấy đang muốn biến mình

thành tay sai đắc lực để dễ bề sai khiến mà!" Nghe câu nói này không chỉ cấp trên bất bình mà đồng sự cũng nhận xét bạn là con người nông nổi, cạn nghĩ, nghĩa là thua thiệt cả hai đàng.

(4) Hãy tu tỉnh bản thân

Khi xảy ra vấn đề, trước tiên tự xem xét lại mình, muốn thay đổi cách nhìn nhận của người khác, không gì hơn là tự cải tạo nâng cấp hình tượng bản thân. Tránh khoe mẽ, bốc đồng, biết chú ý lắng nghe, ăn mặc giản dị, hợp thời, ứng xử đúng mực, không ngờ nghệch, cũng không chơi trội, đừng biến mình thành mục tiêu cho người ta bình phẩm.

Đồng thời cần duy trì tốt mối quan hệ với cấp trên, tuy nhiên đừng quá thân mật gần gũi khiến cấp trên nghĩ rằng bạn đang tìm cách bợ đỡ xu nịnh mình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Khi được cấp trên tán thưởng tin dùng, lại bị đồng sự bài xích xa lánh, thì cách xử lý tốt nhất là đừng quá coi trọng chuyện này, không quá hãnh diện vì được cấp trên tin cậy, cũng không quá lo lắng khổ tâm vì bị đồng sự xa lánh. Việc đáng làm nhất là tiếp tục phấn đấu tu dưỡng để hoàn thiện bản lĩnh

và nhân cách, khiến cho cả cấp trên lẫn đồng sự đều phải nể phục.

60. XỬ LÝ KHI BỊ ĐỒNG SỰ CHỐNG ĐỐI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Bạn không thể làm được như bậc thánh nhân để yêu mến kẻ thù, nhưng chí ít bạn có thể tha thứ cho họ để cảm hóa, còn hơn là dùng thù hận chống lại thù hận.

* **Lộ trình giao lưu:** Có câu: "Oan gia nên cởi không nên buộc". Hai người cùng phục vụ trong một đơn vị, sớm tối buồn vui có nhau, va chạm mâu thuẫn hoàn toàn khó tránh, chỉ cần không thuộc vấn đề nghiêm trọng, thì có thể thông cảm tha thứ. Nhưng chẳng may đồng sự của bạn là người xấu chơi, luôn luôn chống đối với bạn, thì bạn nên xử lý ra sao?.

(1) Tăng cường gần gũi tiếp xúc, dĩ hòa vi quý

Nếu đồng sự luôn luôn chơi xấu với bạn, chứng tỏ người đó có thành kiến với bạn, bạn cần chủ động tiếp xúc, tâm sự để xóa bỏ thành kiến. Nếu bạn cố tình xa lánh thì thành kiến và ý thức chống đối càng nặng nề hơn, công việc của bạn càng gặp nhiều khó khăn trở ngại hơn. Đằng nào thì vẫn phải sống và

làm việc cùng nhau, bạn cần chủ động bày tỏ thiện chí theo nguyên tắc dĩ hòa vi quý.

(2) Kịp thời nhận lỗi về mình

Đồng sự chống đối với bạn, không có nghĩa họ là người xấu, vẫn có mặt tích cực, ưu điểm, ngược lại cũng có khi bạn sai lầm. Qua tiếp xúc tìm hiểu bạn hãy ca ngợi những mặt mạnh của đồng sự và nhận những lỗi lầm của mình, đây cũng là con đường tự rèn luyện phấn đấu của bạn.

Dũng cảm thừa nhận lỗi lầm khiến đối phương nể phục, không còn lý do để tiếp tục gây khó dễ cho bạn, làm cho quan hệ hai bên xấu thêm, chỉ cần tạo được sự đồng cảm thì quan hệ hai bên sẽ được cải thiện.

(3) Tình yêu chế ngự thù hận

Dùng tình cảm yêu thương của bạn để hóa giải lòng thù hận của đối phương, học theo thánh nhân, yêu kẻ thù. Ví dụ trước thái độ lạnh lùng của họ bạn vẫn mỉm cười chào đón, hỏi thăm một cách nhiệt tình, và giúp đỡ khi cần thiết. Nếu không hoàn toàn cảm hóa được đối phương, thì cũng giảm thiểu được thái độ chống đối, đỡ cho mình phải gánh chịu nhiều chuyện phiền toái, bạn đối xử tốt

coi như đánh mất cơ hội công kích của đối phương, nếu đối phương không biết điều tiếp tục làm khổ bạn, thì sẽ bị cộng đồng lên án.

Nếu mình yêu mến ai đó thực lòng và thể hiện bằng hành động cụ thể, thì tin rằng sớm muộn đối phương cũng cảm nhận được thiện chí của mình.

(4) Biểu thị lòng tôn trọng

Đôi khi người ta chống đối, chỉ vì cảm thấy không được tôn trọng. Có thể là do đối phương ngộ nhận, nhưng bạn cũng nên xem xét lại hành vi cử chỉ và thái độ của mình trong giao tiếp hàng ngày xem có chỗ nào sơ suất, khiến họ nghĩ rằng mình thiếu tôn trọng không, hoặc xin ý kiến nhận xét của đối phương về phong cách cư xử của mình, làm như vậy vừa dễ phát hiện vấn đề vừa được đối phương thông cảm.

(5) Theo dõi tiến bộ thành tích của đồng sự.

Trước sự tiến bộ và thành tích của đồng sự, bạn tỏ ra phấn khởi tán thưởng như chính bước tiến bộ thành tích của mình. Đây là cách hòa giải mâu thuẫn với đồng sự tương đối hiệu quả.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Bớt đi một kẻ thù đồng nghĩa với thêm một người bạn.

61. ỨNG XỬ KHI ĐỒNG SỰ GÂY GỔ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Trong quan hệ con người, có thể xảy ra trường hợp bằng mặt mà không bằng lòng, do vậy cách giành thắng lợi hay nhất trong tranh chấp là tránh tranh chấp.

* **Lộ trình giao lưu:** Giữa đồng sự với nhau, xảy ra bất đồng ý kiến là chuyện thường tình, nhưng đáng sợ nhất là vì thế mà xảy ra tranh chấp căng thẳng. Bạn nên ứng xử ra sao trước tình huống này?

(1) Hãy tự kiềm chế, dùng mềm dẻo chế ngự thù địch

Đồng sự với nhau, cho dù là vì chuyện riêng hay việc công không thể xảy ra mâu thuẫn về nguyên tắc, còn những xích mích bất đồng nho nhỏ chỉ là chuyện thường tình, không nên tranh cãi đến mức đỏ mặt tía tai. Ai cũng có lúc nóng nảy cáu giận, nhưng hãy nên kìm nén, chuyện này có liên quan đến rèn luyện tu dưỡng và trình độ hiểu biết của từng người. Trong nhiều trường hợp xử lý gây gổ, áp dụng chiến thuật bàn tay sắt bọc nhung lại rất được việc.

(2) Văn phòng không cần có nhà hùng biện

Đôi khi kết quả tranh cãi là hai bên ngày càng

tin chắc rằng mình đúng, không thể chịu thua. Thực ra cho dù thắng về lý sự thì vẫn là thua trong xử thế, nói cách khác cả hai bên đều thua. Vì sao lại như vậy? Cứ cho là lý lẽ của bạn đúng nên đã dồn đối phương vào bước đường cùng, hết đường biện bạch, thì chắc là bạn cảm thấy hãnh diện sung sướng phải không, còn đối phương đã hẳn rất hậm hực xấu hổ. Nhưng bạn biết không, bạn đã xúc phạm đến danh dự và lòng tự trọng khiến họ để bụng thù hận dài lâu, nói cách khác họ chấp nhận khẩu phục mà tâm không phục. Sau đó hai người vẫn phải sống và làm việc bên nhau trong tình thế rất khó xử.

(3) Né tránh tranh cãi không có nghĩa là từ bỏ lẽ phải

Cũng có lúc, mình cố ý tránh tham gia tranh cãi lại làm cho mâu thuẫn căng thẳng thêm, chỉ vì ngại va chạm mà giữ thái độ im lặng, thì vấn đề chẳng bao giờ được giải quyết tận gốc. Vậy là phải bày tỏ quan điểm của mình một cách bình tĩnh và đầy sức thuyết phục. Người có học thức rất giỏi xử lý vấn đề này. Muốn làm được như họ, bạn hãy nắm chắc ba bí quyết, đó là thời gian, phương pháp, ngữ điệu và lập luận chặt chẽ.

Trước khi phát biểu nên tham khảo ý kiến người khác, tập hợp chỉnh lý ý kiến nhiều người, biến thành lập luận của mình.

Phương thức nêu vấn đề, việc vận dụng từ ngữ và ngữ điệu cũng hết sức quan trọng, nói năng khúc chiết, thái độ tự tin. Không nên hạ thấp sức nặng lời nói của mình bằng câu: "Đây chỉ là ý kiến cá nhân của tôi" hoặc "Tôi chưa có đủ bằng chứng cụ thể", "Có thể ai đó không ủng hộ lập luận của tôi", làm giảm thiểu tác động thuyết phục của bạn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu bạn dự định thuyết phục người khác bằng cách phê phán hay tranh luận, thì bạn hãy lường trước rằng: Càng tranh luận người ta càng tin chắc là mình đúng, nghĩa là đừng hy vọng giành được thắng lợi chung cuộc.

62. ỨNG XỬ KHI ĐỒNG SỰ LÊN MẶT CHƠI TRỘI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Trong cơ quan, nếu có người thích lên mặt chơi trội, thì bạn nên tỏ ra nhún nhường để thỏa mãn thói sĩ diện hão của họ, chẳng nên ganh đua so tài cao thấp với họ làm gì.

* **Lộ trình giao lưu**: Có loại đồng sự cậy thế mình làm lâu năm, trình độ tay nghề cao, hay ra vẻ ta đây hơn người lên mặt chỉ bảo dạy dỗ người khác. Tất nhiên bạn cảm thấy khó chịu, nhưng cần nghĩ cách xử lý cho khéo.

(1) Giữ tâm trạng thanh thản

Khi bị ai đó lên mặt bảo ban, cho dù bạn cảm thấy bực tức, thì vẫn phải giữ thái độ bình tĩnh, làm chủ bản thân, đừng để lộ nỗi bực ra ngoài, nếu không sẽ rất bất lợi cho bạn.

(2) Mục đích lên mặt dạy đời là nhằm thể hiện bản lĩnh, quyền uy, tìm cảm giác mình là nhân vật quan trọng, thích được mọi người thán phục, kính nể, được thỏa mãn thói chuộng hư vinh. Cách xử sự của bạn là tỏ ra kính phục, để cho họ được mãn nguyện, không tiếp tục thể hiện tài ba nữa.

(3) Nếu đồng sự thích chơi trội chỉ đưa ra những ý kiến không liên quan đến công việc chính, thì để tránh phiền hà, bạn cứ mặc cho họ biểu hiện, thậm chí phụ họa theo cho xong chuyện, chớ có nhảy vào cuộc so tài hơn thua mà lãng phí thời gian.

(4) Nếu quan điểm suy nghĩ của người đó không hợp lý, ảnh hưởng đến công việc của bạn, thì bạn

không thể nín nhịn hoặc chấp nhận một cách mù quáng, mà phải đứng ra làm rõ trắng đen, bảo vệ lập luận của mình, có điều về thái độ và cách diễn đạt phải mềm mỏng, thấu tình đạt lý.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Đối với một số người, nếu mình ca ngợi họ chính là vô tình làm hại họ, ngược lại, cho họ nếm đòn để họ tỉnh mắt ra lại là giải pháp hay.

63. ỨNG XỬ KHI ĐỒNG SỰ CỐ TÌNH KHIÊU KHÍCH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Những lời nói vu vạ vô căn cứ, sẽ không thể đứng vững trước thử thách của thời gian.

* **Lộ trình giao lưu:** Nếu bỗng một ngày nào đó, bạn phát hiện thấy có kẻ đơm đặt bêu xấu mình, nhằm hạ thấp uy tín của mình, thì bạn phải xử lý thỏa đáng, chớ vì một phút giận dữ, đùng đùng đi tìm đối phương để đôi co, tự làm khó cho mình.

(1) Hãy kiểm điểm bản thân

Tự đánh giá lại mình, thời gian qua có làm điều gì, nói điều gì khiến đối phương mất lòng không.

Nếu chưa rõ sự tình đầu đuôi đã vội vàng đi tìm đối phương tra hỏi, thì đối phương càng khinh ghét bạn thêm.

(2) Hỏi cho ra nhẽ

Hãy nói với người đó: "Tôi không biết đã xảy ra chuyện gì, liệu bạn có thể cho tôi biết lý do vì sao được không?" Nếu đối phương không chịu trả lời, thì bạn đi thẳng vào vấn đề: "Tôi được biết có vẻ như bạn không vừa lòng với tôi chuyện gì đó, theo tôi, chúng mình nên trao đổi cho ra nhẽ".

(3) Cảnh cáo một cách bóng gió

Nếu đối phương chối biến là không đơm đặt bôi xấu bạn, thì bạn đừng ăn miếng trả miếng, vạch trần tâm địa xấu xa của đối phương, mà nên nhẹ nhàng cảnh báo: "Thế thì có thể do tôi nghe nhầm, có điều hy vọng từ nay về sau giữa chúng ta có chuyện gì, thì bạn hãy nói thẳng với tôi, đừng có đi buôn chuyện bên ngoài", ngầm báo cho đối phương biết, bạn không chịu bỏ qua chuyện đó đâu.

(4) Báo cáo với lãnh đạo

Nếu chuyện tồi tệ đó lặp đi lặp lại, thì bạn nên nói thẳng với đối phương: "Giữa chúng mình không thể giải quyết ổn thỏa vụ việc này, thì tôi bắt buộc

phải báo cáo với sếp". Đối phương vẫn không chịu nhượng bộ, bạn đành báo cáo lên lãnh đạo.

Tuy nhiên, nếu chuyện không đâu mà cũng báo cáo lên lãnh đạo thì chính bạn sẽ mất uy tín và lòng tin trước lãnh đạo, khi vụ việc trực tiếp uy hiếp đến miếng cơm manh áo của bạn thì mới đáng nhờ sếp can thiệp, đến nước đó, chắc hẳn sẽ ảnh hưởng xấu đến quan hệ với đồng sự.

Những người hay chơi trò lá mặt lá trái với đồng sự, chính họ sẽ phải trả giá trước.

64. CÁCH XỬ LÝ KHI ĐỒNG SỰ TRANH CÔNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Nếu phải cộng tác với kẻ thích tranh công, nên cố gắng để nhiều người tham gia hoạch định, và luôn luôn có biện pháp đề phòng.

* **Lộ trình giao lưu:** Bạn phải trăn trở suy nghĩ, khó khăn lắm mới đưa ra được ý tưởng, xây dựng được phương án, phải phấn đấu gian khổ nhiều mới thu được kết quả, thế mà lại bị kẻ khác tranh công, như thế ai mà chẳng tức. Nếu chuyện này xảy ra, bạn nên xử lý thế nào?.

(1) Viết thư nói rõ sự thật với đối phương

Viết thư trình bày đầu đuôi sự việc, từ ý tưởng biến thành hiện thực ra sao, nội dung thư cần cụ thể, nêu rõ ngày tháng, sự việc, địa điểm, văn bản chứng từ hiện còn lưu giữ v.v...

Đề nghị gặp nhau để giải quyết. Trình bày cụ thể hơn những chuyện đã phác thảo sơ qua trong thư cho đối phương xem những chứng cứ cụ thể, nhằm xác định công lao của mình, đồng thời bày tỏ quyết tâm đòi lại sự công bằng, không để bất kỳ ai cướp công của mình.

(2) Tán dương người có ý đồ cướp công của bạn

Khi nhận rõ dã tâm tranh công của đối phương, bạn cứ tỏ ra độ lượng, cảm ơn và ca ngợi những gợi ý tốt đẹp và sự giúp đỡ to lớn của họ. Sau đó nhắc lại ý tưởng và công sức chủ yếu vẫn là của mình, không ngại ngùng tiếp tục ca ngợi tài năng của họ, nhưng không nhấn mạnh đóng góp của họ vào công trình của bạn, hoặc khẳng định đóng góp của học chỉ có tác dụng hỗ trợ mà thôi.

Nếu cho rằng giải pháp này thích hợp với bạn thì phải ra tay sớm, không để đối phương nắm được ý

đồ của bạn, kịp đi loan tin khắp nơi, thì dù có vận dụng bạn cũng sẽ gặp khó khăn hơn rất nhiều.

(3) Rút lui ra khỏi vòng tranh chấp

Nếu nhìn qua, thì rút lui không được coi là một giải pháp, hoặc chỉ là giải pháp tiêu cực. Thế nhưng đối với một số người lại đánh giá là biện pháp tối ưu. Qua phân tích so sánh thế lực của hai bên, chứng cứ của mình đánh giá khả năng giành thắng lợi rất nhỏ, hoặc giả dù có thắng thì sẽ chuốc lấy cái họa khác lớn hơn, thay đổi cách nghĩ, chỉ cần ý tưởng đó được áp dụng mang lại hiệu quả, còn công lao danh vọng thuộc về ai không quan trọng. Như vậy thì rút lui khỏi vòng tranh chấp không chừng lại là thượng sách.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Gặp phải những kẻ rắp tâm cướp công người khác, quyết lao vào cuộc giành giật sống mái để đòi lại, kết quả là cả hai bên đều sứt đầu mẻ trán.

65. CÁCH XỬ LÝ KHI ĐỒNG SỰ ĐỔ LỖI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Muốn tránh đồng sự đổ lỗi, thì lúc cộng tác phải phân định trách nhiệm rõ ràng, theo dõi giám sát toàn bộ quá trình tổng thể.

* **Lộ trình giao lưu:** Bị đồng sự đổ lỗi một cách vô căn cứ, bạn không được sợ hãi, phải kiên trì bảo vệ lập trường của mình, cho dù biết như vậy có thể xảy ra xung đột, vì chân lý nằm trong tay mình, sẽ được mọi người đồng tình ủng hộ. Còn người đổ vấy, cho dù ngoài mặt tỏ vẻ cứng rắn thì trong lòng cũng thấp thỏm lo sợ, vì họ đang làm một chuyện trái với lương tâm.

Muốn giành thắng lợi, phải tìm đủ chứng cứ để biện minh, bởi khi đồng sự xấu bụng đổ lỗi cho bạn, thì họ đã có sự chuẩn bị rất công phu, rất có thể do vội vàng chống trả, bạn chưa kịp chuẩn bị đầy đủ, có thể bị đuối lý thấp cơ trước đối phương. Tuy nhiên không vì chuẩn bị kỹ càng mà làm chậm trễ thời gian, nói chung ra tay càng sớm càng tốt, mọi việc đã trôi qua quá lâu, người chứng kiến cũng không còn nhớ rõ, chứng cứ đã bị xóa nhòa, việc điều tra đối chứng trở nên khó khăn hơn.

Cách tốt nhất không phải là để vụ việc xảy ra rồi mới xử lý, mà đề phòng từ trước, biết đồng sự có thói xấu đó, thì khi cộng tác cần phân công phân nhiệm rõ ràng, ai lo phận nấy, sau này không còn lý do để đổ vấy, hai việc cụ thể cần làm là:

(1) Vạch kế hoạch cụ thể trước khi hợp tác

Trong bản kế hoạch này phân định rõ ràng quyền hạn và trách nhiệm của mỗi bên, nếu thành công thì ăn chia lợi nhuận thế nào, nếu thất bại, thì chia nhau gánh chịu rủi ro tổn thất ra sao, có thể vận dụng hình thức ký hợp đồng để tránh tranh chấp.

(2) Giành quyền kiểm soát

Biết đồng sự có tính hay đổ lỗi, trong quá trình công tác cần chủ động giành quyền kiểm soát điều khiển. Điều này hết sức quan trọng. Nếu quan điểm mỗi bên trở thành quan điểm chung, thì phải tuyên bố rõ ràng, tránh để mình sau này rơi vào tình thế bị động, nếu đối phương là người hay lật lọng thì phải viết bản cam kết có ký tên xác nhận để làm bằng cứ, cũng có thể mời thêm một số đối tác khác cùng tham gia hoạch định, sau đó cho dù một mình bạn đứng ra đảm nhiệm công việc, thì người ta cũng không thể đổ lỗi cho bạn được.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Chối bỏ trách nhiệm của mình, đùn đẩy hậu quả cho người khác là việc làm xấu xa đê tiện mà Thượng Đế và con người đều không thể tha thứ. Ai cũng phải chịu

trách nhiệm về hành động của mình, tự lừa dối mình thì dễ, nhưng lừa dối người khác rất khó.

66. ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN CÓ PHONG CÁCH LÀM VIỆC KHÁC MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Tiếp cận cấp trên có phong cách làm việc khác mình ví như ở trong chuồng cùng với cọp, nhưng chỉ cần bắt đúng mạch của cấp trên để cắt thuốc đúng bệnh, thì vẫn có thể thích ứng được.

* **Lộ trình giao lưu**: Muốn xây dựng quan hệ tốt với cấp trên, thì phải nắm bắt tính tình và phong cách lãnh đạo của cấp trên, rồi vận dụng biện pháp ứng xử thích hợp với loại hình cấp trên đó. Cụ thể là:

(1) Với dạng cấp trên chuyên quyền độc đoán

Tỏ ra tuyệt đối tuân thủ quyền uy của sếp, nếu muốn đề đạt góp ý thì phải chọn phương thức thích hợp, biết cách nắm bắt tâm lý của sếp. Những dạng lãnh đạo này hay xử sự theo phong cách trực tiếp thẳng băng, đòi hỏi mọi người răm rắp làm theo ý mình, cấp dưới tỏ ra tuyệt đối phục tùng và trung thành thì sẽ được sếp tin dùng.

(2) Với cấp trên độc tài nhưng ôn hòa

Hãy xác định rõ phạm vi được ủy quyền, việc gì cũng nhớ báo cáo thỉnh thị, chủ động đón nhận sự kiểm tra giám sát của sếp, học cách làm việc đúng nguyên tắc quy phạm, ứng phó linh hoạt và chủ động với tình hình.

(3) Với cấp trên thích trao đổi ý kiến

Tăng cường tiếp xúc ngoài lề, chọn thời cơ và phương pháp thích hợp để đề đạt ý kiến, làm nhịp cầu nối giữa sếp với các nhân viên khác.

(4) Với cấp trên thích nhúng tay vào mọi việc

Đó là những người lãnh đạo sâu sát việc gì cũng hỏi han cặn kẽ, tác phong dân chủ, cấp dưới có thể mạnh dạn góp ý kiến hay đề nghị, thoải mái thể hiện năng lực của mình. Tuy nhiên, không vì thấy lãnh đạo dễ dãi bình dân mà quên mất ranh giới, ứng xử quá tùy tiện, cười đùa quá trớn hoặc xâm phạm đến quyền uy của sếp.

(5) Với cấp trên có đầu óc thực tế

Tính tình của những nhà quản lý này đơn giản, phóng khoáng, thiết thực, những người làm việc

dưới quyền nếu thật sự có năng lực thì được trọng dụng, thăng tiến, ghét những người nói suông.

(6) Với cấp trên thích tỏ rõ quyền uy

Những lãnh đạo này coi trọng quyền uy làm việc, dưới trướng phải chịu thương chịu khó, chăm chỉ cần cù, ngoan ngoãn nghe lời, chớ làm cho sếp mất cảm tình, hoặc để sếp thành kiến, ai làm trái ý sếp thì chẳng được yên thân, làm vừa ý sếp thì rất dễ thông cảm.

(7) Với cấp trên ngang tàng phóng túng

Làm việc dưới trướng các nhà lãnh đạo này hết sức tự do thoải mái, vì sếp ít khi để mắt đến nhân viên. Thực tình thì những lãnh đạo này còn phải chia ra thành mấy loại, một là các vị có tính qua loa đại khái, nên ông ta ứng xử khá tùy tiện, nhưng chính vì thế mà nhiều nhân viên tỏ ra chây lười trốn việc, có người làm việc theo kiểu được chăng hay chớ, vô hình trung các nhà quản lý khác phải san sẻ gánh nặng, tăng thêm phần việc. Một loại khác là tuy bề ngoài có vẻ xuề xòa dễ tính, không theo dõi kiểm tra, nhưng lại ngấm ngầm quan sát đánh giá từng người, nếu bạn chủ quan coi thường

thì dễ bị ăn đòn trừng phạt, do vậy hãy chịu khó làm việc cho dù lãnh đạo thuộc kiểu nào.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu chưa tìm hiểu kỹ tính tình và phong cách của lãnh đạo mà mạnh dạn giao tiếp, thì không chừng đưa mình vào tình thế khó xử.

67. ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN HAY QUÊN

* **Tiêu điểm giao lưu:** Cách ứng xử với cấp trên hay quên là tỷ mỷ, thận trọng kiên trì, nhẫn nại, chỉ có như vậy thì bạn mới ngồi yên được trên vị trí của mình.

* **Lộ trình giao lưu**: Khá nhiều vị lãnh đạo có tính hay quên. Rõ ràng là hôm qua vừa nói chuyện đó, cách hai ba ngày đã quên bẵng, đưa ra ý kiến khác hẳn, thậm chí là trái ngược, tài liệu văn bản bỏ đâu quên đấy.

Phương pháp ứng phó với loại cấp trên này là, khi ông ta nói về chuyện gì hoặc ra chỉ thị, thì cấp dưới giả bộ không hiểu, hỏi đi hỏi lại, để ông ta phải nhắc lại vài lần, cũng có thể đề xuất ý kiến khác đi, để ông ta đi sử dụng phân tích hoặc tranh

luận, nhằm gây ấn tượng sâu sắc hơn trong đầu, cuối cùng có thể nhắc lại một cách tóm lược nội dung vừa bàn, giúp ông ta nhớ kỹ hơn.

Hoặc giả, vừa sáng nay mới nộp tài liệu cho cấp trên, nhưng đến buổi chiều sếp đã khẳng định là chưa hề nhận được, bắt phải làm lại để trình lên.

Cách ứng phó là khi nộp tài liệu chớ có đơn giản bỏ đấy rồi đi hoặc gửi nhờ người khác đưa hộ, mà phải tự tay đem đến, cố gắng ngồi nán lại lâu lâu, trình bày thêm những chuyện xung quanh tài liệu đó, có thể kéo thêm vài ba người chứng kiến chuyện này, nhằm gây ấn tượng. Nếu tài liệu thuộc diện quan trọng thì yêu cầu sếp ký nhận, không gửi qua tay người thứ ba; không có điều kiện đưa trực tiếp thì phải gọi điện thoại thông báo, sau đó lại gọi điện thoại xác nhận.

Nếu bạn là nhân viên văn thư, khi nhận văn bản của cấp trên hay văn bản thông báo yêu cầu sếp đi họp hoặc tham gia hoạt động gì đó, phải đưa cho sếp xem thì cần đăng ký vào sổ, thời gian, địa điểm nội dung yêu cầu, văn bản vật phẩm mang theo để sếp ký nhận, hoặc kê ra một tờ giấy, hay ghi lên lịch công tác hàng ngày của sếp. Nếu nhận

thông báo qua điện thoại, thì phải đăng ký ngày giờ, nội dung cuộc gọi vào một tờ giấy rồi giao tận tay cho sếp, trường hợp khi đưa đến, sếp không có mặt ở đó thì để lại trên bàn, sau đó báo cáo lại qua điện thoại.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Phục vụ dưới trướng một cấp trên hay quên, nhân viên càng phải nhớ kỹ mọi thứ.

68. ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN KHÓ CHIỀU

* **Tiêu điểm giao lưu:** Làm việc với cấp trên khó chiều thì nhân viên cần luôn luôn giữ đúng chừng mực, căn cứ vào cá tính và sở thích của sếp để chọn giải pháp giao tiếp thích hợp, vừa không xu nịnh bợ đỡ để làm đẹp lòng sếp, cũng không vì kiên trì nguyên tắc xử sự cứng nhắc khiến sếp bất bình.

* **Lộ trình giao lưu:** Có những vị chủ quản, khi bố trí phân công công việc tỏ ra mơ hồ chung chung không rành mạch hoặc câu trước câu sau mâu thuẫn với nhau. Đối với những cấp trên này, thì khi nhận nhiệm vụ phải hỏi thật kỹ về nội dung yêu cầu và mục đích, về thời gian và nhân lực, chất lượng tiêu chuẩn, số vốn đầu tư v.v... mọi

dữ liệu đều được ghi chép đăng ký rõ ràng, trình lên sếp ký xác nhận rồi mới thực hiện.

Còn khi thỉnh thị công tác, thì yêu cầu sếp trả lời rõ ràng từng vấn đề cụ thể, có những vị lãnh đạo nghe báo cáo chỉ ậm ừ không tỏ thái độ gì, hoặc nói một cách khó hiểu "Biết rồi" hay "Cậu cứ thế mà làm", đưa cấp dưới vào tình thế chẳng biết nên xử lý ra sao.

Muốn tránh chuyện phiền hà sau này, cấp dưới không vì sợ sếp khó chịu mà không hỏi cho cặn kẽ, đòi hỏi sếp đưa ra câu trả lời thật cụ thể rõ ràng.

Đôi khi cần vận dụng cách dùng lời nói gợi mở, ví dụ "Ý của sếp là..." rồi dừng lại để ông ta nói tiếp phần sau, cũng có thể đưa ra phán đoán: "Có phải ý của sếp là thế này thế nọ", để sếp khẳng định lại, cuối cùng cần tổng kết lại lần cuối để chốt lại nội dung đã được thống nhất, đồng thời suy diễn mở rộng thêm các tình huống, nếu xảy ra chuyện này chuyện nọ, thì giải quyết ra sao?

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu cấp dưới vận dụng cách ứng xử nước đôi, thì coi chừng chuốc họa vào thân.

69. ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN HAY XÉT NÉT

* **Tiêu điểm giao lưu**: Làm việc với cấp trên hay xét nét, nhân viên phải luôn luôn thể hiện lòng trung thành.

* **Lộ trình giao lưu**: Có những cấp trên thích bới móc xoi mói cấp dưới, có thể chia họ thành hai loại: một là loại cấp trên có trình độ cao, vì ông ta cho rằng nhân viên phải làm tốt mọi công việc được giao, ông thường lấy trình độ của bản thân làm chuẩn mực yêu cầu cấp dưới. Loại thứ hai là hạn chế về trình độ, cảm thấy mình thua kém cấp dưới nên đem lòng ghen ghét, không thông cảm với khó khăn hoàn cảnh của cấp dưới, không coi trọng thành quả cấp dưới thu được, quan niệm rằng nếu không tìm được khiếm khuyết của cấp dưới thì không thể hiện được vai trò lãnh đạo và năng lực của mình. Khi phải làm việc dưới trướng những dạng cấp trên này, cần phải ứng phó như sau:

(1) Tìm hiểu kỹ công việc

Khi sếp giao việc, không được chấp nhận một cách vội vàng, sau đó làm không đến nơi đến chốn

hoặc không đáp ứng yêu cầu, hoàn thành muộn so với thời gian quy định v.v... để sếp có khe hở để bới móc.

(2) Biểu hiện lòng trung thành

Nếu cho rằng cấp trên luôn cố ý hạch sách mình, rất có thể vì họ lo ngại rằng mình sẽ ngồi thay vào vị trí của họ, trường hợp này, cấp dưới phải thể hiện lòng trung thành tuyệt đối để họ yên lòng, có thể chủ động đề xuất chế độ báo cáo định kỳ, giúp họ hiểu rõ mình hơn. Khi đã được cấp trên tin cậy, thì họ sẽ bớt đối xử khắt khe đi.

(3) Chịu khó thỉnh thị báo cáo

Thỉnh thị báo cáo mọi lúc mọi nơi để cấp trên nắm được mình đang ở đâu, làm gì, công việc tiến triển ra sao, bản thân đã khắc phục khó khăn trở ngại thế nào v.v...

(4) Khiêm tốn xin chỉ giáo

Rất có thể bạn không hề kém cạnh về trình độ năng lực nếu không nói là hơn sếp, nhưng để ông ta yên tâm với cương vị vai trò của mình, và cảm nhận công lao đóng góp của ông trong từng thành tích hoặc bước tiến bộ của bạn, thì phải thường

xuyên xin ý kiến chỉ giáo, như vậy bạn càng được biểu dương và tin cậy hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Trên đời không có người hoàn mỹ, nếu cán bộ chủ quản xét nét cấp dưới một cách quá đáng, thì chính là mình đang phạm sai lầm.

70. ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN NÓNG TÍNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi giao tiếp với những cấp trên nóng tính, có ba bí quyết, đó là kiểm soát nguồn lửa, điều khiển ngọn lửa và khống chế độ lửa.

* **Lộ trình giao lưu:** Nếu gặp phải một cấp trên tính nóng như lửa, hơi một tí là nổi cơn thịnh nộ, thì cấp dưới phải ứng phó ra sao?

(1) Kiểm soát nguồn lửa, tránh va chạm

Muốn kiểm soát chặt nguồn lửa, chỉ có cách làm tròn phận sự, không để sơ suất, chậm trễ, năng nổ tháo vát, nói năng từ tốn, cử chỉ đúng mực, nói một cách hình tượng là không để cho mồi lửa có dịp bùng cháy.

(2) Điều khiển ngọn lửa, tránh mũi nhọn

Ngộ nhỡ ứng xử không khéo để ngọn lửa bắt

cháy thì phải chuẩn bị tư tưởng để hứng chịu bằng cách chịu khó lắng nghe những lời phê phán gay gắt, kể cả không chính xác thỏa đáng, cái đúng thì rút kinh nghiệm sửa chữa, cái sai không thanh minh biện hộ, để sau này có dịp mới giãi bày.

(3) Khống chế độ lửa, lựa lời xoa dịu

Đỡ lời giúp sếp nguôi ngoai bình tĩnh lại, dùng lời lẽ ngữ điệu mềm mỏng để khuyên giải, phân tích điều hơn lẽ thiệt, ví dụ nói: "Mong sếp bớt giận, chuyện đó có thể khắc phục, không gây hậu quả nghiêm trọng, giận dữ có hại cho sức khỏe, có thể ảnh hưởng đến công việc khác v.v..."

(4) Coi như không có chuyện gì xảy ra, sau đó mới giải thích

Bất kể sếp nóng giận có lý do chính đáng hay không và cấp dưới có đủ bằng chứng để phân trần, nhưng lúc sếp đang cơn thịnh nộ, hãy để yên như không có chuyện gì xảy ra, nếu giải thích vào lúc đó thì vụ việc càng căng thẳng hơn. Chờ sau này mọi việc sẽ đâu có đấy.

Nếu đúng là nhân viên mắc lỗi, thì không được xấu hổ hay ngại ngùng sợ quở trách, mà phải đứng

ra nhận lỗi, kiểm điểm sâu sắc sai phạm và hứa sửa chữa, chấp nhận các yêu cầu khắt khe của sếp.

Nếu nhân viên bị sếp mắng oan, thì lúc đó phải nín nhịn, mặc nhiên như mình có lỗi, sau này đời sếp bình tâm hãy trình bày. Khi trình bày trước tiên hãy nhận một phần sai lầm, rồi mới đi vào nội dung chủ yếu để làm cho sếp thông cảm với mình.

(5) Biện minh bằng hành động thực tế

Không dùng lời nói phân trần, mà dùng hành động thực tế để chứng minh cho sếp thấy sự đúng đắn của mình, hiệu quả lời nói không thể bằng hành động. Khi sếp nhận ra vấn đề thì sẽ nguôi giận ngay. Tuy nhiên chú ý tránh xu hướng quá khích, tư tưởng ăn thua, cần bình tĩnh tự tin, nói năng hành động có chừng mực.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Bạn hãy nhớ rằng, khi sếp đang cơn nóng giận mà phân trần biện bạch là hoàn toàn vô ích, thậm chí làm cho tình hình xấu thêm.

71. ỨNG XỬ KHI CẤP TRÊN PHẠM SAI LẦM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi cấp trên phạm sai

lầm, cấp dưới thông minh biết chìa vai gánh đỡ để giữ thể diện cho cấp trên.

* **Lộ trình giao lưu**: Cho dù là lãnh đạo, thì cũng không phải là vạn năng, rất có thể phạm sai lầm, vấn đề là cấp trên không tự nhận ra mình đã sai, cấp dưới cần có cách ứng xử thật tinh tế giúp cấp trên nhận rõ sai lầm.

(1) Xác định sai lầm của cấp trên

Bước đầu tiên là xác định đây là sai lầm của cấp trên, tiếp đó xác định cách bổ cứu. Trong vấn đề này cần tỏ ra độ lượng công tâm, ví dụ cấp dưới không ưa cấp trên thì cố tình phóng đại sai lầm của cấp trên, hoặc chuyện bé xé ra to. Khi thông báo sai lầm của cấp trên, chỉ nên nói chung chung, không nêu ra bằng chứng cụ thể, làm như vậy cấp trên sẽ cho rằng cấp dưới có ý đồ lật tẩy mình.

Hơn nữa cho dù cả tập thể đều bất bình trước sai lầm của cấp trên, cũng không nên vận dụng phương thức giao lưu tập thể về vấn đề đó, nếu làm như vậy cấp trên sẽ nghĩ rằng cấp dưới đang liên kết với nhau để hạ bệ ông ta.

(2) Giao lưu đúng lúc, đúng nơi

Cho dù đã xác định trăm phần trăm sai lầm của

cấp trên, thì cũng phải chọn đúng thời cơ, ví dụ khi tâm trạng của ông ta đang vui để trao đổi vấn đề này. Có điều việc trao đổi nên giữ kín trong phạm vi hẹp, không nên công khai, tốt nhất là gặp riêng để nói chuyện.

(3) Mở đầu câu chuyện thật khéo

Cho dù thông báo đúng thời cơ, nhưng ăn nói không khéo cũng không mang lại hiệu quả, đầu tiên cần nói cho sếp hiểu rõ xuất phát điểm của mình là mang theo động cơ tốt nhằm phát triển hơn nữa hiệu quả sản xuất kinh doanh, đồng thời khẳng định lòng tôn trọng của mình đối với sếp, nhận một phần tội lỗi về cấp dưới, sau đó mới chỉ ra sai lầm của sếp.

(4) Áp dụng chiến thuật lùi để tiến

Nếu như cấp trên một mực không chịu nhận lỗi, thì đó là lúc áp dụng chiến thuật lùi để tiến, ví dụ, kể một câu chuyện tương tự: "Bạn tôi làm ở công ty X, thường phàn nàn với tôi về sếp của cậu ấy hay nói một đằng làm một nẻo, ông ta lớn tiếng tuyên bố trên hội nghị là không nên bới móc khuyết nhược điểm của nhau, nhưng thực ra lại bí mật theo dõi mọi người xem có ý đồ lật lọng ông ta không..." ngụ ý để cấp trên nhận ra lỗi lầm.

Cũng có thể nói thẳng vụ việc, nhưng không cần đưa ra kết luận đúng sai, hãy để cấp trên tự mình đánh giá nhận định, giúp cấp trên nhận ra sai lầm, nhưng không cần lo sợ phải gánh chịu trách nhiệm hoặc đe dọa đến vị trí của ông, đồng thời mở ra lối thoát, sẵn sàng giúp đỡ cấp trên tháo gỡ sai lầm.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu bạn không may gặp phải cấp trên ngông cuồng hợm hĩnh, thì đừng nghĩ đến chuyện vạch trần sai trái lỗi lầm của ông ta trước mặt công chúng, mà cũng chẳng cần gặp riêng để nói rõ cho ông ta biết, cách tốt nhất là bỏ chỗ làm đó để tìm một ông xếp khác biết điều hơn.

72. ỨNG XỬ TRONG TRƯỜNG HỢP CẤP TRÊN KHÔNG CHẤP THUẬN ĐỀ XUẤT CỦA MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Hãy đứng trên lập trường của sếp để xem xét vấn đề, mở đầu câu chuyện bằng sự việc đang được sếp quan tâm để tạo ra cảm hứng nói chuyện, tạo điều kiện chuyển hướng vào nội dung cần đề đạt, dễ được sếp chấp nhận hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Nếu nhận định rằng chủ trương hoặc phán đoán của người khác là sai lầm, thì cũng không nên phản bác thẳng thừng hoặc chỉ ra những chỗ thiếu căn cứ, nên thay đổi cách ứng xử khôn khéo hơn, làm cho đối phương dễ dàng tiếp thu ý kiến của mình.

(1) Phối ghép với lập luận của cấp trên

Nói chung các vị lãnh đạo chẳng ưa gì cấp dưới đứng ra chỉ trích hoặc phản bác lập luận của mình, do vậy khi cấp dưới muốn thay đổi quan điểm phán đoán của cấp trên, thì trước hết cần chú ý đến cách đặt vấn đề của mình, nghĩa là cần dựa trên nền tảng quan tâm đến sếp, xuất phát từ tâm tư tình cảm tương đồng với sếp, suy nghĩ thay cho sếp chứ không phải là chống đối với sếp. Như vậy cho dù sếp không chịu nghe theo ý kiến cấp dưới, thì cũng không làm sếp mất vui, mà cảm nhận được tấm lòng tốt của cấp dưới, tình cảm hai bên càng thêm gắn bó.

(2) Chỉ nên nói ngắn gọn

Lãnh đạo thường tự cho mình hiểu biết thông minh hơn cấp dưới, nên khi cấp dưới phát biểu, nếu nói tràng giang đại hải sẽ làm cho sếp cảm

thấy chán nản, tốt nhất chỉ nói ngắn gọn trong vòng 1 phút, nếu sếp cảm thấy có tình có lý, thì sẽ vui vẻ nghe theo, ngược lại nếu sếp không tiếp thu thì cũng không lãng phí thời gian, trong lòng sếp sẽ thầm cảm ơn cấp dưới biết điều.

(3) Chọn đúng thời cơ để khỏi rơi vào thế bị động

Muốn thuyết phục được thượng cấp cần chọn đúng thời cơ tốt đẹp nhất, ví dụ lúc ông ta đang vui vẻ phấn chấn vì vừa hoàn thành một công việc, gặt hái được thành quả mỹ mãn. Đó là thời điểm ông ta dễ chấp nhận ý kiến cấp dưới, cho dù ý kiến đó có phần sắc cạnh gai góc. Ngược lại lúc tâm trạng thượng cấp đang buồn bực, công việc bù đầu, thì chẳng còn lòng dạ nào nghe ý kiến của ai.

(4) Chuyển đổi ý kiến thành đề đạt

Ý kiến khác với đề đạt ở chỗ ngoài nêu nội dung vấn đề còn đưa ra phương án giải quyết, như vậy khiến cho sếp dễ dàng chấp thuận hơn.

(5) Cần chú ý giữ thể diện cho sếp

Dù ứng xử bằng cách nào thì phải luôn luôn giữ thể diện cho sếp, không nên ăn nói quá gay gắt, chỉ

trích mạnh mẽ hoặc thái độ thô lỗ, nhất là trong trường hợp có mặt nhiều người khiến sếp bị bẽ mặt. Ngôn ngữ cử chỉ khi thuyết phục cấp trên phải giữ đúng khuôn phép, nếu như thuộc vấn đề tế nhị, thì không nên thúc ép trả lời ngay hoặc nhận lỗi trước mặt công chúng, cũng nên tránh tranh luận với sếp. Nói chung sau khi cấp dưới nêu ý kiến, cấp trên sẽ xem xét quyết định, nếu thấy hợp lý thì sẽ tiếp thu theo phương thức thỏa đáng.

(6) Khi đề xuất ý kiến cần coi trọng cả câu trả lời phủ định

Sau khi đề đạt ý kiến với sếp, hãy xác định thái độ, cho dù bị sếp phủ nhận, thì vẫn hết sức bổ ích, nghĩ như vậy sẽ tăng thêm dũng khí để lên gặp sếp nêu ý kiến. Chớ có nản chí lùi bước sau vài lần bị sếp từ chối hay bác bỏ.

Đương nhiên, vấn đề xuyên suốt và cơ bản nhất vẫn là ý kiến của cấp dưới phải chính xác, sắc sảo, phong phú, có bằng chứng cụ thể, kết hợp với cách giao lưu hợp lý thì khả năng thành công càng lớn hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Khi nêu ý kiến phản đối với cấp trên, thì tốt nhất trong tay đã

chuẩn bị sẵn một phương án dự phòng, nếu như ý kiến phản đối không mang tính xây dựng coi như hành động phá ngang, chắc chắn sẽ bị sếp gạt bỏ.

73. XỬ LÝ KHI QUAN HỆ CỦA BẠN VỚI CẤP TRÊN RẠN NỨT

* **Tiêu điểm giao lưu:** Nếu giữa bạn với cấp trên xảy ra chuyện khúc mắc, thì cần chủ động tiếp xúc trao đổi, tìm cơ hội biểu hiện lòng trung thành, nhằm hàn gắn lại vết rạn nứt trong quan hệ hai bên.

* **Lộ trình giao lưu:** Bất luận bên nào sai bên nào đúng, nếu xảy ra rạn nứt quan hệ với cấp trên đều là một chuyện tệ hại. Nếu như cấp dưới chưa muốn xin chuyển hay bỏ việc, thì nhất thiết phải tìm mọi cách để hàn gắn.

(1) Không đặt nhiều hy vọng vào sự thông cảm của bạn bè đồng sự.

Khi quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới có dấu hiệu đổ vỡ, cấp dưới thường tìm hướng tháo gỡ bằng cách đi tâm sự với bạn bè, hy vọng được họ thông cảm hoặc hỗ trợ, đồng thời giải tỏa tâm trạng bức xúc, đây cũng là chuyện dễ hiểu, có điều

tìm đồng sự không bằng tìm đến bạn bè, vì đồng sự suy cho cùng vẫn là cấp dưới của sếp rất khó đứng ra hòa giải, còn bạn bè có thể nói chuyện một cách bình đẳng với sếp của bạn mình.

(2) Tìm cơ hội thích hợp để gặp gỡ giải thích

Khỏa lấp hố ngăn cách trong mối quan hệ với cấp trên là điều cần làm, nhưng nhờ người khác không bằng tự mình thực hiện việc đó, xem xét nguyên nhân dẫn đến rạn nứt quan hệ, nếu lỗi thuộc về phía mình thì phải dũng cảm chân thành nhận khuyết điểm với sếp, đồng thời tìm ra mắt xích của vấn đề để tháo gỡ, hứa với sếp từ nay sẽ đúc rút bài học kinh nghiệm, không bao giờ tái phạm sai lầm như vậy, hy vọng tiếp tục được sếp quan tâm giúp đỡ như trước. Nếu nguyên nhân ở phía sếp, thì chọn lúc vui vẻ chủ động tìm sếp nói chuyện một cách uyển chuyển, làm cho sếp nhận thấy vấn đề. Tuy nhiên vẫn không quên phê phán mình xử lý trường hợp đó quá nông nổi hoặc chưa chu đáo, sau đó đưa ra đề nghị giảng hòa, như vậy sẽ đạt được hai mục đích là bình thường hóa quan hệ và giữ được thể diện cho sếp.

(3) Luôn thể hiện lòng kính trọng đối với sếp

Ngay cả khi khúc mắc giữa hai bên chưa được

hóa giải, cấp dưới vẫn phải thể hiện lòng kính trọng đối với cấp trên. Có thể nói bất kỳ vị lãnh đạo nào cũng hết sức coi trọng và bảo vệ quyền uy tôn nghiêm của mình, mong nhận được sự tôn trọng của mọi người, nên không dễ gì chủ động hạ mình nhận lỗi hoặc dàn hòa với cấp dưới.

Như vậy là cấp dưới phải xử lý một cách độ lượng, cho dù mình không sai phạm gì vẫn tìm cơ hội gặp sếp trình bày giải thích, ví dụ trong đêm liên hoan mừng công, trong bữa ăn thân mật, trong cuộc họp tổng kết để làm lành với sếp, nếu sếp tỏ ra hưởng ứng coi như ách tắc đã được tháo gỡ.

(4) Việc làm thay cho lời nói

Xưa nay việc làm vẫn có sức thuyết phục mạnh hơn lời nói, vậy thì cách hàn gắn rạn nứt trong quan hệ với cấp trên, tốt nhất vẫn là hành động, nếu chỉ nói mà không làm thì sếp đánh giá là chưa chịu thực sự hối cải, chẳng bằng cố gắng hoàn thành xuất sắc mọi công việc sếp giao, để sếp cảm nhận cấp dưới hoàn toàn không có ý chống đối, từ đó trong lòng sếp sẽ bỏ qua chuyện cũ.

(5) Nhờ trung gian hòa giải

Nếu bạn vừa ý với công việc đang làm, chưa có

ý định xin chuyển hay bỏ việc, vậy mà quan hệ với sếp không tốt thì người chịu thiệt thòi nhiều nhất vẫn là cấp dưới, bạn đã thử cố gắng bằng cách gặp sếp trình bày đồng thời tích cực công tác, nhưng vẫn chưa đạt kết quả mong muốn, thì đành vận dụng giải pháp nhờ người trung gian hòa giải. Tuyệt nhiên không đem vụ việc này báo cáo vượt cấp để nhờ cấp cao hơn nữa đứng ra dàn xếp, cách làm này hết sức nguy hiểm. Bạn hãy tìm đến bạn mình hay bạn của sếp để nhờ họ làm trung gian hòa giải.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Ăn nói ứng xử hoặc hành động thiếu cẩn trọng, làm mất lòng cấp trên, là một điều tối kỵ, ảnh hưởng rất xấu đến tương lai sự nghiệp của bạn.

74. ỨNG XỬ KHI CẤP TRÊN ĐƯA RA YÊU CẦU KHÔNG HỢP TÌNH HỢP LÝ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Trước yêu cầu phi lý của cấp trên, trước khi nói lời "không", bạn phải tỏ ra thân thiện, hòa nhã, kính trọng, nhưng rất kiên định cứng rắn với sếp. Ví như thuốc đắng nhưng được bọc đường, thì sếp dễ nuốt hơn, cũng có thể

không cần nói lời "không" mà tìm cách từ chối nhẹ nhàng khéo léo hơn.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong cuộc sống rất nhiều trường hợp phải từ chối, nhưng người biết ứng xử, khi từ chối vẫn không làm cho người bị từ chối cảm thấy vui vẻ. Làm được như vậy coi như đã vận dụng linh hoạt bí quyết xã giao. Nhất là gặp trường hợp đặc biệt nhạy cảm, là phải từ chối yêu cầu phi lý của cấp trên.

(1) Khi cấp trên giao nhiều việc vượt quá khả năng gánh vác của bạn.

Nếu từ chối một cách chung chung thì cấp trên sẽ đánh giá bạn không tích cực năng nổ, cần trình bày cụ thể hơn bằng cách yêu cầu cấp trên giúp mình lên chương trình hành động chi tiết, ví dụ tất cả có ba chương trình lớn, phân chia thành mười hạng mục nhỏ, trước hết làm việc gì, mất bao nhiêu thời gian, sau đó tổng hợp lại, đi đến kết luận, trong khoảng thời gian hạn định không thể làm xong ngần ấy công việc. Nếu sếp nhận thấy không hợp lý sẽ điều chỉnh lại.

(2) Được cấp trên tín nhiệm, thăng vượt cấp, nhưng bạn lại không muốn nhận chức vụ đó

Trước hết hãy cảm ơn sự quan tâm tín nhiệm của cấp trên, sau đó xin thư thả vài ngày để suy nghĩ, rồi chủ động trình bày mình không phù hợp với công việc đó, đồng thời gợi ý cho sếp công việc mình muốn làm, ví dụ nói: "Cảm ơn sếp quan tâm chiếu cố đến tôi, nhưng hiện nay tôi đang tập trung sức lực vào lĩnh vực phát triển mạng lưới tiêu thụ cho công ty, tôi cho rằng nếu được làm việc ấy sẽ có dịp đóng góp nhiều hơn cho công ty". Cách đặt vấn đề như vậy bạn sẽ được sếp đánh giá là con người nêu cao tinh thần vì quyền lợi tập thể và có tầm nhìn xa, có chính kiến rõ ràng.

(3) Từ chối công việc ngoài chức trách vì lý do cá nhân

Thành thật báo cáo với sếp về hoàn cảnh riêng của mình mong sếp thông cảm, mặt khác hứa làm tốt mọi công việc trong phạm vi chức trách. Khi đi làm phải tỏ ra chăm chỉ cần mẫn, làm tốt công việc được giao, mang lại hiệu quả rõ rệt, ngay cả trong trường hợp gia đình có chuyện bất ổn, cấp trên cảm nhận được lòng hăng say nghề nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao của bạn, mà không lên án việc bạn từ chối công việc giao thêm.

(4) Khi sếp ra thời hạn hoàn thành công việc quá gấp gáp

Bạn hãy phân tích mức độ nặng nề và khối lượng to lớn của công việc được giao, đề nghị sếp điều chỉnh lại thời gian cho hợp lý, có thể dẫn chứng cụ thể về công việc tương tự mà thời gian được giao dài gấp mấy lần, để sếp có thời gian cân nhắc xem xét lại, rồi nói một cách cả quyết: "Nếu như sếp không chịu nới rộng thời gian, thì tôi xin công ty tuyển dụng thêm người làm hợp đồng ngắn hạn". Cấp trên sẽ đánh giá bạn là người biết suy nghĩ lo lắng cho công việc chung, và thái độ thành khẩn xây dựng. Không những bạn được gia hạn thời gian mà quan trọng hơn là được sếp đánh giá cao. Tuy nhiên nếu sếp không phải là người biết nhìn người, thì chuyện này rất bất lợi cho bạn vì bị sếp thành kiến, cho rằng bạn lười nhác hoặc kém năng lực.

(5) ứng xử khi sếp bắt ép bạn làm điều trái với đạo đức hay vi phạm pháp luật.

Bạn hãy bình tĩnh nhẫn nại trình bày, nếu nhận công việc đó thì trong lòng thấp thỏm không yên, lương tâm cắn rứt, thái độ cần tỏ ra kiên quyết cứng rắn, ví dụ nói: "Sếp có thể đuổi việc tôi, hoặc

là sếp từ bỏ yêu cầu này, tôi hứa sẽ không tiết lộ chuyện này ra ngoài". Nếu sếp tỉnh ngộ ra rút lui là điều may mắn cho bạn, nếu không phải nhờ ai đó đứng ra dàn xếp.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Từ chối yêu cầu phi lý của cấp trên đòi hỏi dũng khí đồng thời đòi hỏi trí tuệ, hữu dũng vô mưu không những không đạt mục đích mà còn chuốc họa vào thân.

75. ỨNG XỬ KHI PHÁT SINH MÂU THUẪN VỚI CẤP TRÊN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Biết kiềm chế, biết chịu đựng là cách duy trì quan hệ tốt với cấp trên.

* **Lộ trình giao lưu**: Trong đời thường cũng như trong công tác, thật khó hoàn toàn tránh khỏi mâu thuẫn xung đột, giữa cấp trên và cấp dưới cũng không phải là ngoại lệ, ở cương vị cấp dưới, nếu tình huống đó phát sinh thì bạn nên ứng xử ra sao?

(1) Tìm ra chân tướng sự thật

Đôi khi bạn cảm nhận cấp trên đối xử không công tâm với mình, trong lòng không khỏi ấm ức. Nhưng nghĩ lại không biết mình đã vô tình xúc

phạm hay làm điều gì trái ý sếp, nên rất băn khoăn ngỡ ngàng. Vậy thì bạn phải thông qua nhiều con đường để nắm bắt phát hiện ra gốc gác của vấn đề, vì sao sếp cố tình gây khó dễ cho mình, đẩy mình vào ngõ cụt. Cũng có thể do bạn quá đa nghi sợ bóng sợ vía, thực tình không hề có chuyện gì xảy ra.

(2) Lý ngay thì thế mạnh

Nếu mọi chứng cứ đều cho thấy cấp trên đang cố ý hãm hại bạn, trong khi bạn chẳng làm gì nên tội, cơn phẫn nộ trong lòng không thể ghìm nén được, bạn hãy mang tất cả sự thật ra để đấu tranh đòi lại công bằng. Tuy nhiên về phương pháp vẫn phải hợp lý, văn phòng không phải như ngoài chợ, quan hệ giữa cấp dưới với cấp trên cũng không giống như các mối quan hệ khác, nói cách khác đây là môi trường đặc biệt khá nhạy cảm. nếu vạch trần những thói xấu của sếp trước mặt công chúng, sẽ làm sếp mất thể diện, hậu quả khó lường, tốt nhất hãy gặp riêng để trao đổi. Thái độ của bạn không hạ mình cũng không làm cao, cho dù lẽ phải nắm trong tay mình thì có thể nói mạnh với khí thế áp đảo. Nhưng mục đích cuối cùng không phải phân định thắng thua, mà chỉ mong sếp chuyển biến cách ứng xử cho công tâm, điều

này rất có lợi cho bạn. Nếu xử lý không khéo trở thành cãi vã tranh chấp, thì bạn là người bị thua thiệt nhiều nhất.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Bất luận bên nào sai bên nào đúng, làm mất lòng sếp đều là chuyện tối kỵ, hậu quả thật khó lường.

76. ỨNG XỬ KHI BÁO CÁO CÔNG TÁC BẰNG MIỆNG VỚI CẤP TRÊN

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi báo cáo công tác bằng lời nói, diễn đạt phải ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, nhằm gây cho cấp trên ấn tượng tốt đẹp bạn là cán bộ giỏi giang tháo vát.

* **Lộ trình giao lưu:** Muốn báo cáo miệng thu được hiệu quả cao thì phải nắm bắt tâm lý cấp trên đang nóng lòng muốn biết vấn đề gì, phần nào được sếp quan tâm hàng đầu và hứng thú lắng nghe nhất, không nên trình bày một cách dàn trải, không có trọng tâm.

(1) Trình bày phần kết luận trước

Đối với một công việc, thì quan trọng hơn hết vẫn là kết quả, đó cũng là điều sếp cần biết rõ.

Vậy nên khi báo cáo không nên theo trình tự thông thường đúng như diễn biến thời gian và tiến trình thực hiện, mà nên là: A. Kết luận, B. Tiến trình, C. Lý do và tồn tại.

(2) Báo cáo cần ngắn gọn, chính xác

Điều tối kỵ khi báo cáo miệng là nói tràng giang đại hải khiến người nghe khó theo dõi vấn đề, trước hết nêu kết luận, các trọng tâm then chốt, nên chia ra từng phần rõ ràng, kèm thêm phân tích lý giải cần thiết.

(3) Tách bạch hai phần là tình hình thực tế và suy đoán chủ quan

Khi bạn thực thi nhiệm vụ, cấp trên không có điều kiện theo sát bên cạnh để kiểm tra theo dõi, nên nghe báo cáo có thể bị nhầm lẫn giữa tình hình thực tế và suy đoán chủ quan, đây là hai lĩnh vực hoàn toàn khác nhau. Từ cảm nhận nhầm lẫn, sếp có thể ra những chỉ thị không thỏa đáng, trách nhiệm và tổn thất đó thuộc về người báo cáo không tốt.

(4) Đừng bỏ sót các nội dung chính

Báo cáo công việc do mình hoàn thành với cấp trên thì vấn đề được sếp quan tâm hàng đầu là kết

quả, vì nó sẽ được vận dụng vào giai đoạn sau. Nhưng kết quả cũng có trọng điểm, vậy trọng điểm nằm ở đâu? Ví dụ, bạn được giao nhiệm vụ đi tìm địa điểm mở hội nghị tổng kết năm, cấp trên cần thông qua báo cáo của bạn, nắm được hội trường định thuê ở đâu, diện tích và trang thiết bị ra sao, thời gian thuê vào lúc nào, giá thuê là bao nhiêu.

Một nhân viên mẫn cán sẽ nắm bắt được tâm lý của cấp trên để nói những điều thiết yếu và được cấp trên quan tâm nhất, không cần lan man dài dòng, mà vẫn toàn diện đầy đủ.

(5) Không được tô đậm thành tích, che giấu khuyết điểm

Công việc kết quả ra sao phải phản ảnh một cách trung thực bao gồm cả mặt thành công và thất bại, nhằm giúp cấp trên nắm bắt đúng tình hình thực tế, đặc biệt là những mục tiêu chưa đạt được, nguyên nhân do đâu, nếu tự mình chưa làm tốt thì phải nghiêm khắc kiểm điểm, không được che giấu.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Yêu cầu trong giao lưu nói chung là bảo đảm cho người nghe hiểu rõ nội dung.

77. CÁCH TRÌNH BÀY KHI NHỜ CẤP TRÊN GIÚP ĐỠ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Nhờ vả bất kỳ ai đều phải thể hiện thái độ chân thành, lễ độ, không gây sức ép.

* **Lộ trình giao lưu**: Rất nhiều chuyện, nhiều thời điểm quan trọng, cấp dưới cần được sự giúp đỡ của cấp trên, ví dụ bình xét công chức, tăng lương, thăng chức, thuyên chuyển công tác v.v... Cách giao lưu với cấp trên trong những trường hợp này góp phần quyết định thành bại rất lớn.

(1) Chọn đúng thời cơ

Phải theo dõi xem khi nào sếp rảnh rỗi và tâm trạng vui vẻ mới đến gặp để thưa chuyện. Nếu sếp đang bận túi bụi hoặc tâm trạng bực dọc, mà trình bày thì cho dù lý do của bạn rất xác đáng cũng chẳng được chấp nhận, thậm chí còn gây ác cảm.

(2) Chọn đúng địa điểm

Chọn nơi để nói chuyện với cấp trên phải phù hợp với nội dung cần đề đạt, có những việc nên nói công khai thì có thể hẹn sếp tại văn phòng, còn những việc chỉ nên gặp riêng thì hẹn xếp tại

quán cà phê... Địa điểm thích hợp sẽ góp phần quan trọng vào thành công trong giao lưu.

(3) Cách diễn đạt thỏa đáng

Chọn phương thức diễn đạt tương thích với chủ đề cần yêu cầu. Ví dụ, có chuyện nên nói toạc móng heo, có chuyện cần ướm thử ý tứ bằng cách nói xa nói gần chưa đi ngay vào vấn đề chính, không gây cho người nghe cảm giác đường đột bất ngờ, hoặc đưa họ vào tình huống khó xử. Chẳng hạn lúc đầu chỉ nói chuyện công việc chung hoặc thời sự xã hội, nhận định khả năng có thể được thì mới khéo léo chuyển sang chủ đề chính.

(4) Chọn từ ngữ câu kéo thật mềm mỏng

Nói chung khi muốn nhờ vả ai đều phải nói khéo. Khéo ăn khéo nói có thể khiến người nghe cảm kích. Nói năng ra sao còn phải tùy theo thị hiếu sở thích và tính cách của người nghe, trường hợp nhờ vả còn phải căn cứ vào cách đối nhân xử thế của người đó. Rất có thể hai người có hoàn cảnh giống nhau, nhưng người khéo ăn khéo nói được sếp giúp đỡ còn người không biết ăn nói không được sếp giúp đỡ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Khi đi nhờ vả, phải ứng xử sao cho người được nhờ vả cảm

nhận người đi nhờ vả xuất phát từ lòng mong muốn tận đáy lòng, như vậy lời thỉnh cầu mới được coi trọng, tác động đến quyết định cuối cùng của người được nhờ vả.

78. GIAO LƯU VỚI KHÁCH HÀNG

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi giao tiếp với khách hàng, tác động vào trái tim mang lại hiệu quả cao hơn tác động vào khối óc, vì trái tìm ở gần dạ dày của họ hơn.

* **Lộ trình giao lưu**: Nếu nhà sản xuất mà không có khách hàng, không có thị trường, thì sản phẩm làm ra không tiêu thụ được; xí nghiệp không thể tồn tại nếu không xây dựng được mạng lưới khách hàng, do vậy vấn đề giao tiếp với khách hàng vô cùng quan trọng.

(1) Tạo ấn tượng tốt đẹp ban đầu

Ở đời, mình đối đãi với người ta thế nào, thì người ta cũng đối đãi với mình như thế. Do vậy, muốn xây dựng quan hệ tốt với khách hàng, thì cần để lại ấn tượng tốt trong lòng họ. Muốn vậy cần chú ý mấy mặt sau đây:

Một là, chú ý dáng vẻ bề ngoài của mình, bao gồm ăn mặc, đầu tóc, trang điểm, trông phải sạch sẽ chỉnh tề, đứng đắn, phối hợp giữa quần áo và trang sức phải hài hòa, kết hợp với thái độ niềm nở, nhiệt tình.

Hai là, ngôn ngữ cơ thể, khi giao lưu với khách hàng ngôn ngữ cơ thể chuyển đạt đến một nửa thông tin, tạo ra độ đồng cảm và tin cậy giữa hai bên.

Ba là, ngữ điệu ngữ khí khi nói chuyện, cần tỏ ra ôn tồn, hòa nhã, giọng nói tự nhiên, kết hợp với nội dung rõ ràng, sáng tỏ.

Bốn là, tinh thần phấn chấn, mặt mày tươi cười rạng rỡ, nhiệt tình, thân thiện, sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, tạo ra niềm tin cho khách hàng để hợp tác lâu dài.

(2) Ngôn ngữ trong sáng

Nói chuyện với khách hàng, từ ngữ câu kéo phải rõ ràng mạch lạc, khiến cho khách bị cuốn hút vào câu chuyện của bạn, nếu nói năng nhạt nhẽo trùng lặp, nội dung khô khan, khách cảm thấy chán tai bỏ đi; nói năng không biết điều đôi khi còn làm mất lòng khách.

(3) Tạo bầu không khí giao lưu hòa đồng sôi nổi

Giao tiếp với khách hàng là một khía cạnh

nhạy cảm trong mối quan hệ con người, có mối liên quan đến quan hệ cung cầu, cung không đủ cầu thì người mua cần người bán, cung cao hơn cầu thì người bán cần người mua. Vì vậy cách níu kéo khách hàng là cả một nghệ thuật, cần tạo ra bầu không khí thân mật sôi nổi, không khô cứng gượng gạo, khách hàng sẽ ở lại và mua hàng của mình; ăn nói có duyên, biết chọn câu chuyện vui vẻ mới lạ để làm quà hoặc tìm đề tài mà đối tượng cảm thấy hứng thú, thì mới tạo được sự đồng cảm.

(4) Giữ chữ tín

Trong kinh doanh, chữ tín đóng vai trò quan trọng hàng đầu, ví dụ hứa với khách hàng điều gì, nhất định phải thực hiện đúng như thế, có như vậy khách hàng mới tin tưởng hợp tác dài lâu với mình.

(5) Tôn trọng khách hàng

Bất kỳ người nào cũng mong muốn nhận được sự tôn trọng của người khác, đối với khách hàng càng phải tôn trọng hơn vì họ mang lại lợi nhuận cho mình, nên ngày nay người ta đưa ra khẩu hiệu: khách hàng là thượng đế, coi khách hàng là khách quý để tiếp đãi, thể hiện mình quý trọng khách hàng, đồng thời trân trọng quan hệ hợp tác giữa

hai bên, khi lòng tự trọng được thỏa mãn thì khách hàng sẽ ở lại với mình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Khi giao lưu với khách hàng cần đặc biệt chú ý nói năng, cử chỉ, nét mặt, trang phục để tạo dựng hình tượng khả ái và tin cậy trong lòng khách hàng, ứng xử không khéo thì khách hàng sẽ không đến với mình.

79. TRAO ĐỔI ĐIỆN THOẠI VỚI KHÁCH HÀNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Trao đổi điện thoại là cách giao lưu hai bên không nhìn thấy nhau, vì vậy điều quan trọng nhất là tạo ra cảm hứng để khách hàng thích thú khi nói chuyện với mình.

* **Lộ trình giao lưu**: Ngày nay, khi phương thức thương mại điện tử đã phát triển, thì điện thoại không còn là một phương tiện thông tin đơn thuần, mà đã trở thành một công cụ quan trọng trong khai thác thị trường, tiến hành giao dịch. Điện thoại được sử dụng để tìm kiếm khách hàng, thu thập thông tin thị trường, tiến hành giao dịch mua bán, vai trò của điện thoại ngày càng quan trọng.

(1) Đi thẳng vào nội dung

Khi đã nối được liên lạc với khách hàng, nên nói: "Xin chào buổi sáng, trước hết xin hỏi quý danh của anh (hay chị)?". Sau đó giới thiệu doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ bán hàng của mình, chú ý chỉ để họ nghe, không được để họ có cơ hội nói "không" khi bạn đang tiếp thị.

(2) Quan trọng nhất là 15 giây đầu tiên

Chỉ dùng 15 giây ngắn ngủi để làm quen với khách hàng tiềm năng, trong 15 giây đó, khách hàng sẽ quyết định có nên nghe tiếp hay nên chấm dứt cuộc trao đổi. Do vậy phải nói năng thật ngắn gọn nhưng súc tích, không nên đưa vào đó nội dung rườm rà vô bổ.

(3) Quý nhất là lòng chân thành

Muốn kinh doanh thành công thì cần xây dựng các mối quan hệ có lợi, dù là gặp gỡ hay gọi điện thì cái quý nhất vẫn là thể hiện lòng chân thành, nói thật lòng về bản thân, về doanh nghiệp cũng như sản phẩm, nếu bịa đặt hoặc nói quá lời thì cho dù có đạt được kết quả giao dịch lần đầu, sau đó chắc chắn sẽ gặp nhiều phiền toái.

(4) Yếu tố giá cả

Trong mua bán, sau chất lượng thì giá cả là yếu tố được khách hàng quan tâm nhiều nhất, thế nhưng trong thực tế giá cả lại không phải là nhân tố quan trọng hàng đầu, chỉ có nhân viên tiếp thị tồi mới coi giá cả là phương sách duy nhất để thu hút khách hàng. Tiếp thị đúng bài bản là làm cho khách hàng hiểu được một lẽ đơn giản rằng tiền nào của ấy, bỏ ra bao nhiêu tiền thì sẽ mua được món hàng có giá trị tương ứng như thế, sau đó mới tiến hành mua bán, khi mức giá sản phẩm của mình cao thì phải thông báo với khách hàng về chất lượng bảo đảm, công năng đa dạng, nếu không, kinh doanh chắc chắn thất bại.

(5) Giới thiệu những tác dụng nổi trội của sản phẩm

Không đi sâu giới thiệu tính năng đặc điểm mà chú trọng giới thiệu những tác dụng nổi bật của sản phẩm, vì đó là vấn đề được khách hàng quan tâm hơn cả, hơn nữa chỉ nói qua điện thoại thì khách hàng rất khó nắm bắt tính năng đặc điểm, chỉ cần biết sản phẩm đó dùng được việc gì mà thôi.

(6) Không bỏ qua ý kiến phản đối của khách hàng

Ý kiến phản đối của khách hàng chính là nguồn thông tin quý báu để thẩm định sản phẩm của mình, nếu ý kiến phản đối là xác đáng thì phải tiếp thu, nghiên cứu cải tiến sản phẩm làm cho khách hàng vừa ý.

(7) Phân chia lợi ích

Nếu suốt ngày trả lời điện thoại cho nhân viên tiếp thị mà chả được lợi lộc gì, khách hàng cũng sẽ chán ngán mà ngãng ra, vì vậy muốn giữ được khách hàng thì phải phân chia lợi ích cho họ, để họ nuôi hy vọng còn có thể kiếm được nhiều hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Muốn phát triển quan hệ buôn bán thật tốt, vạn bất đắc dĩ mới phải dùng điện thoại để trao đổi, tốt nhất là gặp gỡ trực tiếp. Nếu bắt buộc phải sử dụng điện thoại, thì phải chuẩn bị chu đáo để truyền đạt được đầy đủ thông tin nhưng lại tiết kiệm được thời gian và tiền bạc.

80. GIAO LƯU VỚI NHỮNG KHÁCH HÀNG KHÓ CHƠI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Gặp phải những khách

hàng không mặn mà mua hàng, cần bắt chuyện, chộp lấy lời nói của họ, để khơi gợi ý thích mua hàng và biến nó thành sự thực.

* **Lộ trình giao lưu:** Cách đối phó với các khách hàng khó chiều là:

(1) Giao tiếp với khách hàng hay bới lông tìm vết

Cách ứng phó với những khách hàng này là chộp lấy những câu nói do chính họ nói ra để đưa họ vào tình thế bắt buộc phải mua. Một số cách gài bẫy khi giao dịch với khách hàng rất được việc đó là những câu trả lời: "Phối hợp gam màu của chiếc xe này tôi không ưng ý lắm, tôi thích loại xe màu cà phê cơ".

"Vậy nếu tôi giới thiệu cho quý khách chiếc xe loại này nhưng màu cà phê thì quý khách vui lòng mua chứ!"

"Hàng của anh giá hơi mắc, tôi cảm thấy giá bị đẩy lên quá nhiều".

"Vậy mời quý khách gặp sếp của chúng tôi, sếp sẽ hạ xuống mức giá mà quý khách cho là thỏa đáng, thì quý khách sẽ mua chứ!"

(2) Đối phó với những khách hàng do dự

Gặp phải khách hàng do dự không dứt khoát,

người bán hàng phải tỏ rõ nhiệt tình săn đón hơn lúc bình thường, đồng thời chăm chú lắng nghe ý kiến của họ dù có trái tai cũng không được phản bác lại.

Khách thường nói: "Hãy để tôi suy nghĩ thêm đã" sau đó có thể là chê hàng chưa tốt, giá cả đắt đỏ hoặc những lời nói vô nghĩa khác. Người bán hàng cần dẫn dắt lèo lái khách chuyển từ trạng thái chần chừ sang quyết đoán bằng cách giới thiệu tính năng ưu việt của hàng và cam đoan mức giá đó là hợp lý, khách chê bai chỗ nào đều được làm sáng tỏ, để khách không còn lý do từ chối.

Nói chung nhân viên bán hàng nên giành thế chủ động trong giao lưu, hỏi han giới thiệu liên tục không để khách chen ngang vào câu nói của mình, nếu nhân viên phụ họa với khách, ví dụ nói: "Bác nói phải, nên cân nhắc cẩn thận trước khi mua hàng", thì coi như hỏng việc.

(3) Đối phó với những khách hàng trịch thượng

Đó là những khách trải đời, hiểu rộng biết nhiều, cái gì cũng tự cho là mình hơn người, trịch thượng, chẳng thèm nhìn hàng. Với những khách này bạn cũng phải đáp lại bằng thái độ tương ứng, cứ tỉnh bơ như không có khách vào cửa hàng, cũng

không chào mời mua hàng, làm như vậy sẽ gây cho khách hứng thú tò mò, vì bạn biết rõ đã bước chân vào đây, nhất định khách có nhu cầu mua sắm. Sau khi khách chọn được sản phẩm mình thích, thì bạn hãy nói: "Còn lý do gì khiến quý khách do dự nữa chăng!" Sau câu mở đầu đó, bạn phải đổi cách ứng xử, tỏ ra nhiệt tình, vồn vã, chân thành để giao dịch, tiếp đó im lặng để cho khách suy nghĩ. Những khách này thường mua hàng nhanh gọn và không cò kè giá cả.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Tiếp thị là một nghệ thuật thầm lặng, bạn hãy chịu khó lắng nghe lời nói của khách hàng, qua đó nhận biết họ đang nghĩ gì.

81. ỨNG XỬ KHI BỊ KHÁCH HÀNG TỪ CHỐI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi khách hàng nói "không", người bán hàng đừng nghĩ là đã hết cơ hội giao dịch, đó chỉ là một sự thách thức, chưa phải là đèn đỏ chặn bước tiến của bạn.

* **Lộ trình giao lưu:** Khi nghe khách hàng từ chối, bạn hãy cho rằng đó chỉ là phản xạ theo thói quen của họ, thực ra, sau khi nghe bạn giới thiệu, khách

mua hàng ngay là trường hợp hiếm hoi. Nói chung khách từ chối là cách giúp bạn nắm bắt được suy nghĩ và nhu cầu của họ. Đôi khi xử lý tốt khi khách hàng từ chối lại là thời cơ bán được hàng.

(1) Phương pháp trực tiếp

Có thể sau khi nghe câu từ chối của khách, người bán hàng dựa vào ý tứ của khách để tương kế tựu kế, ví dụ nghe khách nói: "Tôi chưa dự trù đủ khoản tiền này, nên không mua nổi". Bạn sẽ đáp lại: "Xin quý khách yên tâm, ở cửa hàng chúng tôi cũng áp dụng hình thức bán trả góp mà", bạn giới thiệu thêm những khách hàng khác đã mua theo phương thức đó, để tác động thêm vào quyết định của khách.

(2) Cách lội ngược dòng

Chịu khó nghe khách nói hết, sau đó lật lại vấn đề: "Cho dù như lời quý khách, nhưng sản phẩm này cũng có rất nhiều mặt mạnh, ví dụ..." lần lượt giải đáp hoặc phản bác tất cả những nhận xét do khách đưa ra.

(3) Cách phân loại

Tổng hợp ý kiến của khách, rồi phân loại ra

từng vấn đề rồi giải trình một cách cụ thể đầy sức thuyết phục để khách chấp nhận, ví dụ khách nói: "Giá cửa hàng này cũng ngang mức giá mấy cửa hàng kia" thì trả lời: "Nhưng chất lượng của chúng tôi đảm bảo hơn và chúng tôi còn cung cấp dịch vụ hậu mãi cho khách hàng".

(4) Cách đi đường vòng

Thấy khách từ chối, hãy tạm gác lại chuyện đó, để bàn sang chuyện khác, nhằm thể hiện lòng chân thành và mến khách của mình, khi gây được thiện cảm, thì rất có thể khách sẽ nghĩ lại và thay đổi quyết định. Để thực hiện được điều này, đòi hỏi nhân viên bán hàng phải có vốn kiến thức thương mại phong phú, mặt khác thật sự tự tin vào sản phẩm của mình.

(5) Cách chất vấn

Nếu khách chê bai và cự tuyệt thì người bán hàng nhã nhặn hỏi khách: "Quý khách thấy hàng không tốt ở mặt nào?" Khách đưa ra nhận xét, thì bạn chứng minh cho họ thấy là không đúng như vậy. Tuy nhiên chớ biến chất vấn thành truy bức như hỏi cung.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu nhân

viên bán hàng không xua tan được thái độ phản ứng hoặc chê bai của khách hàng, thì việc bán hàng không thể diễn ra suôn sẻ.

82. ỨNG XỬ KHI KHÁCH HÀNG MẶC CẢ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Cách ứng xử hay nhất khi khách hàng mặc cả là đề cao giá trị món hàng của mình chứ không phải chấp nhận hạ giá.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong kinh doanh giá cả là vấn đề nhạy cảm nhất, rất nhiều cuộc giao dịch không đạt kết quả chỉ vì hai bên găng nhau mức giá, cuối cùng đành phải bỏ cuộc, như vậy cách ứng xử khi thỏa thuận giá cả ra sao?

(1) Ra tay trước để áp đảo đối phương

Ví dụ khi hội đàm thương mại, bên bán tuyên bố ngay từ đầu rằng, mức giá sản phẩm của mình đã được xác định sẵn, vì những lý do này nọ không thể điều chỉnh xuống được nữa, mong bên mua thông cảm, như vậy khiến đối phương không còn cơ hội cò kè về giá cả.

(2) Làm nổi bật ưu thế về chất lượng sản phẩm

Ví dụ trình bày các đặc điểm nổi bật: công nghệ

chế tạo tiên tiến, vật liệu chế tạo loại ưu, tính năng chính xác đa dạng, tiêu hao năng lượng thấp, tuổi thọ sử dụng dài, tạo dáng mới lạ, mỹ quan, thị trường đang khan hiếm, sức cạnh tranh cao và cuối cùng là giá cả hợp lý, được khách hàng mến mộ v.v...

(3) Phối hợp biện pháp quảng cáo

Thể hiện sức mạnh quảng cáo đối với sản phẩm, từ trung ương đến địa phương, trên truyền hình phát thanh đến báo chí, chính sách bán hàng thông thoáng, có quà tặng kèm theo, mạng lưới phân phối kiện toàn, rộng khắp, năng lực kiểm soát làm chủ thị trường cao, giá cả ổn định v.v...

(4) Giới thiệu dịch vụ bán hàng chu đáo, tận tình

Ví dụ đã xây dựng hệ thống dịch vụ tư vấn miễn phí, cam kết đưa hàng đến tận nhà, chịu trách nhiệm lắp đặt căn chỉnh, bảo hành lâu dài v.v...

(5) Nếu khách hàng kỳ kèo quá nhiều, hãy tìm hiểu nguyên nhân vì sao mà họ mặc cả như thế, yêu cầu họ đưa ra lý do ép giá để tìm cách giải quyết.

Thông thường, khách hàng thường vận dụng mấy thủ đoạn ép giá như sau: so sánh mức giá ở đây với

mức giá cùng loại ở nơi khác, cho rằng ở đây giá cao hơn, hoặc tỏ vẻ không mua để đánh đòn tâm lý, người bán hàng phải chứng minh hùng hồn về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của mình hơn hẳn các nơi khác, như vậy mức giá này là thỏa đáng.

Khách hàng còn có thể viện lý do kinh phí không đủ, hay thủ trưởng ở nhà đã duyệt mức giá đó rồi, cách xử lý vẫn là đề cao giá trị hàng hóa của mình, và có thể đề nghị khách hàng giảm bớt số lượng mua sắm để phù hợp với số tiền đã dự trù.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Có thể ví giá cả như con dao hai lưỡi, có thể chém khách hàng, cũng có thể chém người bán hàng.

83. ỨNG XỬ KHI HỘI ĐÀM VỚI KHÁCH HÀNG LÂM VÀO TÌNH THẾ BẾ TẮC

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi hội đàm thương mại rơi vào tình thế giằng co, thì nên tiếp tục thăm dò ý tứ của khách hàng để tìm ra lối thoát.

* **Lộ trình giao lưu:** Đàm phán bế tắc chính là lúc thể hiện tài năng, bản lĩnh của nhân viên tiếp thị, khiến cho cả bên bán lẫn bên mua đều cảm

phục. Muốn tháo gỡ được ách tắc, nhân viên tiếp thị không nên chỉ đấu lý xung quanh những lý do mà khách hàng đưa ra, làm theo cách đó thì không thể giành phần thắng. Nếu không khí đàm phán diễn ra có phần căng thẳng, hai bên đối chọi gay gắt, không ai chịu ai thì có thể tham khảo một vài cách ứng xử dưới đây:

(1) Nâng cao lượng đặt hàng

Bên bán đưa ra đề nghị: "Nếu bên mua tăng thêm lượng hàng đặt lên mức 100 ngàn sản phẩm, thì chúng tôi có thể hạ giá 100 đồng cho mỗi sản phẩm".

(2) Thay đổi quy cách mẫu mã

Bên bán đề nghị bên mua: "Bỏ bớt một số quy cách, mẫu mã, ví dụ trước in bốn màu, nay đổi thành in hai màu, thì hạ giá xuống còn 325 đồng".

(3) Gia tăng tổng lượng tiêu thụ

Bên bán đề nghị bên mua: "Kéo dài thời gian hợp đồng thành hai năm, chia nhiều đợt lấy hàng, tổng lượng hàng nhiều hơn, thì bên bán chấp nhận hạ giá 5%".

(4) Kéo dài thời gian bảo hành

Ví dụ bên mua đề nghị bên bán: "Nếu chấp

nhận kéo dài thời gian bảo hành từ một năm thành hai năm, thì mới đồng ý mua hàng".

(5) Hạ thấp chi phí bao bì

Bên bán đề nghị bên mua: "Quý khách tiêu thụ khối lượng nhiều như thế, chắc không cần bao gói từng chiếc một, nếu đồng ý 15 chiếc bỏ chung một bao bì thì chúng tôi chấp nhận hạ giá 5 đồng trên mỗi chiếc".

(6) Yêu cầu khách hàng tự đảm nhiệm vận chuyển

Bên bán đề nghị bên mua: "Nếu quý khách tự lo vận chuyển chúng tôi đồng ý hạ giá mỗi chiếc 75 đồng".

(7) Yêu cầu khách hàng tự lắp đặt sản phẩm

Bên bán đề nghị: "Nếu quý khách tự chịu trách nhiệm lắp đặt, thì chúng tôi đồng ý hạ giá 5%".

(8) Đề nghị thanh toán tiền sớm

Bên bán đề nghị: "Nếu quý khách đồng ý trả tiền sớm, thì chúng tôi chấp nhận mức giá do quý khách đề nghị".

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Dù sao vẫn nên tránh để đàm phán thương mại rơi vào

tình thế giằng co, khi xác định giá, bên bán nên dành ra một khoảng co giãn để nhượng bộ cho bên mua, khiến họ có cảm giác mình đã dành được phần thắng trong đàm phán.

84. XỬ LÝ KHI KHÁCH HÀNG ĐƯA RA Ý KIẾN KHÔNG THỎA ĐÁNG

* **Tiêu điểm giao lưu:** Khi khách hàng đưa ra ý kiến trái ngược, thì người bán hàng cần tiến hành phân tích so sánh để tìm ra ý nghĩ được giấu kín đằng sau ý kiến đó, mới có cách xử lý đúng bài bản.

* **Lộ trình giao lưu**: Nói chung trong mua bán thường xảy ra hiện tượng người bán thì khen hàng để nâng giá, khách hàng thì chê hàng để dìm giá, khách hàng tỏ vẻ không tin hoặc ra điều từ chối. Cách xử lý như sau:

(1) Phớt lờ

Thấy khách hàng đưa ra ý kiến không có cơ sở thực tế, người bán hàng chỉ cần tươi cười xã giao cho qua chuyện, cứ để khách hàng thoải mái bình phẩm. Cách phớt lờ thường phối hợp với nét mặt cởi mở, nụ cười thiện cảm hoặc gật đầu tán đồng

với hàm ý đã chú ý nghe hiểu ý của khách chứ không phải đồng ý với quan điểm của họ.

(2) Bù đắp

Nếu ý kiến phản đối của khách lại có chứng cứ xác đáng, thì người bán hàng phải chấp nhận một cách thành khẩn, nếu phủ nhận bằng mọi giá, không phải là cách ứng xử khôn ngoan, cần thiết phải bù đắp cho khách để trong lòng họ cảm thấy thoải mái, cho rằng giá bán với giá trị thực tế sản phẩm tương ứng với nhau và những ưu điểm của sản phẩm rất quan trọng đối với khách, còn những mặt mạnh mà sản phẩm không có lại không quan trọng đối với khách.

(3) Quật lại

Nếu khách hàng đưa ra ý kiến phản đối phi lý, thì người bán phải lập tức phản kích bẻ gãy lập luận của khách, và kết luận "đây là lý do quý khách nêu ra chỉ cốt để từ chối mua hàng, chứ không phải là bản thân hàng có vấn đề, thực tình thì hàng rất tốt, giá phải chăng, mong quý khách hãy yên tâm mà mua" Ngoài ra phương pháp này thích hợp vận dụng khi khách hàng phản đối không quyết liệt, mà chỉ nói theo thói quen. Đây

cũng là cơ hội tốt để người bán giới thiệu đầy đủ hơn về tính năng chất lượng hàng và cái lợi dành cho người tiêu dùng.

(4) Thăm dò

Thông qua thăm dò có thể nắm bắt được ý muốn thật sự của khách hàng, ví dụ sau khi khách hàng nêu ý kiến phản đối thì người bán hàng đề nghị trả lời vì sao bắt buộc khách hàng phải nói rõ hơn ý kiến của mình, rồi người bán sẽ dựa vào đó để phân tích lý giải từng chi tiết nhằm thuyết phục khách hàng chấp nhận mua hàng.

(5) Cách phản biện

Nếu sau khi khách hàng nêu ý kiến phản đối mà người bán hàng phản bác ngay thì thường gây không khí căng thẳng giữa hai bên, tốt nhất là vận dụng cách phản biện, lúc đầu giả bộ tiếp thu ý kiến sau đó sau đó phản biện lại với mô thức "đúng vậy... nhưng mà..." hoặc "đúng thế... nếu như..." mô thức "nếu như" nhẹ nhàng uyển chuyển hơn "nhưng mà" qua đó thể hiện lòng chân thành và thiện chí, khiến khách hàng dễ chấp nhận hơn.

(6) Phản bác thẳng thừng

Trường hợp khách hàng tỏ ra không tin tưởng

hoặc nghi ngờ lòng chân thành của người bán hàng, hoặc khách hàng đưa ra các chứng cớ xuyên tạc bịa đặt, xét thấy khả năng bán được hàng là rất nhỏ, thì phải quật lại thẳng cánh để bảo vệ uy tín của mình.

Tuy nhiên, không nên chuyển giao lưu thành tranh cãi, từ ngữ phải lịch thiệp, thái độ phải hòa nhã, cốt làm sáng tỏ chân lý, tuyệt đối không xúc phạm đến lòng tự trọng của khách hàng, trái lại có thể làm cho khách hàng nể trọng người bán hàng.

85. XỬ LÝ KHI KHÔNG THỂ ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi mình không có mặt hàng mà khách cần, nghĩa là người bán hàng bị rơi vào tình thế bị động, nhưng cần biết ứng xử tế nhị, thể hiện tấm lòng mến khách, thông cảm với yêu cầu chính đáng của khách, không từ chối một cách sống sượng khô cứng, khiến cho khách thất vọng.

* **Lộ trình giao lưu:** Rất nhiều trường hợp cửa hàng không thể thỏa mãn nhu cầu mua sắm của khách, nhưng người bán hàng phải biết nói "không" một cách mềm mỏng để cho khách cảm thấy thái

độ lịch sự và lòng thông cảm của mình. Đại thể có mấy cách diễn đạt như sau:

(1) Hứa giúp đỡ

Làm cho khách vui lòng bằng cách chỉ cho khách chỗ có mặt hàng mà khách cần, hoặc hứa sẽ tìm ra mặt hàng đó để phục vụ khách, rất có thể những giải pháp bạn đưa ra không được khách đón nhận, nhưng ít nhất bạn cũng gửi cho khách một thông điệp là bạn rất quan tâm đến quyền lợi của khách.

(2) Gợi ý cho khách hàng

Cùng tham gia giải quyết khó khăn cho khách hàng, ví dụ đề nghị khách chuyển sang mua món hàng khác cùng chủng loại, hoặc hạ thấp yêu cầu về tính năng chất lượng, hoặc đề nghị khách quay lại với thời gian thích hợp v.v...

Ví dụ: Khách vào cửa hàng thời trang để mua quần áo, nhưng không may cửa hàng thiếu loại đó, không có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách, nhân viên bán hàng hãy nói với khách: "Thành thật xin lỗi quý khách, hôm nay cửa hàng chúng tôi tạm thời chưa có loại quần áo mà quý khách cần mua, xin phép được ghi lại đơn đặt hàng, chỉ cần quý khách đặt trước một khoản tiền, khi nào

có hàng chúng tôi sẽ gửi cho quý khách, về địa chỉ liên hệ như sau; ngay bây giờ hai bên có thể ký một văn bản hợp đồng mua bán, xin hỏi quý khách có đồng ý giải quyết như vậy không ạ!"

(3) Sử dụng những câu nói lễ nghi

Những câu nói cửa miệng của nhân viên bán hàng đại thể như "Xin lỗi", "Mong quý khách thông cảm", "Xin quý khách vui lòng" "Cảm ơn quý khách đã chiếu cố" "hy vọng quý khách có dịp quay lại" "Có gì sơ suất mong quý khách bỏ quá" "Thật đáng tiếc đã không đáp ứng được yêu cầu của quý khách" v.v...

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khi khách hàng từ chối sản phẩm của bạn với những lý do không chính đáng hoặc không cần lý do gì cả, ngược lại người bán hàng từ chối không bán hàng cho khách, thì lý do phải có sức thuyết phục, khiến khách không thể bác bỏ. Vì khách hàng là thượng đế, chúng ta không thể làm thượng đế phật ý.

86. XỬ LÝ KHI KHÁCH HÀNG OÁN TRÁCH KHIẾU KIỆN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khách hàng oán trách,

khiếu kiện thì người bán hàng phải cung kính lắng nghe, khuyến khích khách nói hết ý nghĩ bực dọc của họ, qua đó tìm ra phương sách giải quyết vấn đề, không được tùy tiện ngắt lời hoặc phê bình chỉ trích trở lại đối với khách hàng.

* **Lộ trình giao lưu**: Nói chung nếu khách hàng nêu ý kiến phản đối khiếu kiện đến nhà sản xuất hoặc bán hàng, chứng tỏ khách hàng đó là con người trung thực, có thể là khách hàng lớn, mua hàng với khối lượng nhiều. Do vậy, cần có thái độ trân trọng đối với họ. Cách ứng xử như sau:

(1) Hãy để cho khách hàng trút hết bực dọc trong người

Khi khách hàng đang phê phán hay oán trách, người bán hàng nhất thiết phải im lặng lắng nghe, mắt nhìn vào khách hàng tỏ ý thông hiểu và ghi nhận, không được tỏ thái độ chán nản hay cáu giận. Hãy tự xác định mình chỉ là đối tượng để khách hàng khiếu kiện về sản phẩm chứ không phải là nhằm vào con người mình.

(2) Không nên đánh giá mặt trái của khách hàng

Ví dụ không được phê phán khách quá nóng nảy, vội vàng v.v... làm cho khách càng bực bội hơn.

(3) Gây cảm tình đối với khách hàng

Trước hết xin lỗi khách vì đã để xảy ra vụ việc đáng tiếc như vậy, với những lời lẽ như: "Chúng tôi rất hiểu tâm trạng của quý khách lúc này, thực lòng chúng tôi rất mong muốn đáp ứng mọi yêu cầu của quý khách" v.v...

(4) Chủ động giải quyết vấn đề

Nói chung tâm trạng khách hàng thường hay hoang mang dao động, còn người bán hàng tương đối chủ động. Nếu thể hiện sự phối hợp nhiệt tình, thì khách hàng nhận thấy họ được quý mến tôn trọng, cảm kích trước thái độ ăn năn hối lỗi của người bán hàng, có thể chuyển bực thành vui.

(5) Hai bên bàn bạc trao đổi

Giữa người bán và người mua lúc đầu khó thông cảm, người bán cần tạo ra bầu không khí thân mật đồng cảm để thương lượng một giải pháp mà hai bên đều có thể chấp nhận, sau đó người bán hàng nghiêm chỉnh thực thi nội dung đã thỏa thuận.

(6) Tạo niềm vui bất ngờ

Bù đắp cho những thiệt thòi của khách hàng

một cách hợp lý và ở mức độ mình có thể chịu đựng được, ví dụ tặng một món quà ngoài sự mong đợi của khách hàng khiến họ cảm nhận không những khiếu kiện được giải quyết thỏa đáng mà còn được an ủi về tinh thần.

(7) Bám sát phục vụ

Sau khi giải quyết ổn thỏa, thông qua điện thoại hoặc thư từ tiếp tục duy trì mối liên hệ với khách hàng, sẵn sàng cung cấp dịch vụ hậu mãi, không để tái diễn vụ việc khiếu kiện, để khách hàng còn quay lại với mình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Người bán hàng cần đinh ninh ghi lòng: Khách hàng bao giờ cũng đúng

87. XỬ LÝ KHI PHẠM SAI SÓT TRONG KHÂU DỊCH VỤ HẬU MÃI

* **Tiêu điểm giao lưu:** Phục vụ tốt chính là cách tiếp thị hiệu quả nhất.

* **Lộ trình giao lưu:** Tôn chỉ của người bán hàng là phục vụ khách hàng đến mức không chê vào đâu được, thật tiếc là thực tế diễn ra lại không

được như vậy, nhiều khâu phục vụ đã xảy ra chuyện không mong muốn. Vậy cách xử lý những sơ suất này như thế nào?

(1) Xin lỗi thật lòng

Mình phục vụ không chu đáo, gây bất bình cho khách hàng, trước hết hãy thành thực xin lỗi, đó là đạo lý ở đời.

(2) Tích cực giải quyết vấn đề

Để khách hàng chứng kiến mình đang toàn tâm toàn ý giải quyết khắc phục sai sót, không cân nhắc cái giá phải trả, rất có thể bạn bị thua lỗ trong vụ việc này, nhưng giữ được quan hệ tốt với khách hàng, bạn sẽ gặt hái thành công sau này.

(3) Tôn trọng ý kiến của khách hàng

Coi trọng ý kiến khách hàng hơn cả hàng hóa, đơn đặt hàng và thời hạn giao hàng, vì ý kiến khách hàng thuộc yếu tố con người, đôi khi phục vụ thật tận tình chu đáo nhưng không coi trọng ý kiến khách hàng, thì việc bán hàng vẫn không thể tiến triển tốt đẹp. Do vậy cần duy trì quan hệ thường xuyên và gắn bó với khách hàng, lắng nghe ý kiến phản ánh của họ, tăng cường trao đổi giao lưu, đáp ứng tối đa yêu cầu của khách hàng.

(4) Chú trọng đầu tư tình cảm

Hàng của mình tốt mà không gây được cảm tình với khách, thì chưa chắc họ đã chịu mua, đầu tư tình cảm có nhiều cách, trước hết là thái độ nhiệt tình, sau đó là biện pháp ưu đãi, giảm giá, quà tặng, dịch vụ sau bán hàng và ngoài bán hàng v.v... Tôn trọng khách hàng bằng cách nhân dịp lễ tết hay ngày sinh nhật gửi thiếp chúc mừng hoặc đến thăm hỏi cảm ơn.

(5) Cải tiến phương pháp phục vụ

Thấy những điểm chưa hợp lý hoặc dễ xảy ra sai sót thì phải kịp thời cải tiến, khiến cho khách hàng nhận thấy mình hết lòng vì quyền lợi của họ.

(6) Bám sát phục vụ

Ngay cả trong trường hợp khách hàng không quay lại phản ảnh ý kiến gì, thì vẫn không ngừng khâu dịch vụ hậu mãi, duy trì quan hệ hai bên, hứa với khách hàng luôn sẵn sàng phục vụ họ khi cần, biến họ thành khách hàng tiềm năng và lâu dài của mình.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Ý kiến của khách, kể cả những lời chê bai đều là đáng quý, cần được trân trọng, tiếp thu.

88. GIAO TIẾP TRONG ĐÀM PHÁN THƯƠNG MẠI

*** Tiêu điểm giao lưu**: Biết cách tạo dựng và tận dụng ưu thế trong đàm phán để giành thế chủ động chi phối tình hình, giành thắng lợi trong đàm phán.

*** Lộ trình giao lưu:** Muốn đàm phán đạt được mục đích đề ra, cần biết cách nắm bắt và vận dụng linh hoạt kỹ xảo đàm phán.

(1) Quan sát nhạy cảm

Suốt quá trình đàm phán đều phải chú ý quan sát mọi biểu hiện tâm trạng tình cảm của đối phương, nhằm thu được nhiều thông tin hơn và biết ứng phó linh hoạt trong các tình huống, những mặt cần quan sát là lời nói, nét mặt, tư thế, cử chỉ v.v...

(2) Nghe nhiều hơn nói

Trong đàm phán, không những cần biết diễn đạt một cách trôi chảy, rõ ràng, hình tượng, diễn cảm, mà quan trọng hơn là biết lắng nghe để thu thập thông tin và theo dõi diễn biến tư tưởng của đối phương, phát hiện ra những mâu thuẫn hay khe hở trong lập luận của họ, từ đó tìm ra cách ứng phó thích đáng.

(3) Nêu câu hỏi một cách khôn khéo

Cách nắm tin đơn giản và trực tiếp nhất trong đàm phán là nêu câu hỏi, ví dụ: "Mục tiêu của quý khách trong cuộc đàm phán này là gì?" Sau khi đối phương trả lời kết hợp tham khảo đối chứng với các nguồn tin khác, có thể nắm chắc được tình hình của họ, trên cơ sở đó phán đoán bước đi tiếp của họ như thế nào, còn mình thì chuẩn bị đối phó ra sao.

(4) Trả lời thật xuất sắc

Nói chung trong đàm phán thương mại, đòi hỏi trả lời trực diện vào vấn đề, không được nói vòng vo úp mở, đây là một yếu tố quyết định thành công. Khi đối phương đưa ra câu hỏi, phải suy nghĩ cân nhắc thật kỹ và quan trọng nhất là hiểu rõ vì sao bên kia lại cần biết chuyện đó, để đưa ra câu trả lời thỏa đáng nhất.

(5) Thuyết phục

Thuyết phục là một động tác không thể thiếu trong đàm phán, nghĩa là tìm mọi cách làm cho đối phương chấp nhận quan điểm lập trường của mình. Nếu hai bên thuyết phục lẫn nhau, có nghĩa là mỗi bên phải nhượng bộ một phần để lập trường hai bên xích lại gần nhau hơn. Cục diện trên bàn đàm

phán nhiều khi diễn ra ngoài dự kiến của cả hai bên, chỉ có khi thực sự vào cuộc mới thể hiện được bên nào chiếm ưu thế và dẫn dắt đến kết quả cuối cùng, do vậy thuyết phục được coi là nhiệm vụ nặng nề khó khăn nhất đồng thời cũng phức tạp lắt léo, vận dụng nhiều kỹ xảo nhất, bởi nhiều khi quan điểm suy nghĩ của con người không phải được hình thành trong một sớm một chiều.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Đàm phán là cuộc đấu trí đấu lực diễn ra trong bầu không khí hòa bình hữu nghị, không bên nào uy hiếp đe dọa bên kia, vì cả hai bên cùng mong muốn đạt được kết quả.

89. ỨNG XỬ VỚI NGƯỜI PHÊ BÌNH CHỈ TRÍCH MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu:** Ai dũng cảm nhận lỗi và chân thành tiếp thu phê bình, sẽ được người khác tin phục mến mộ.

* **Lộ trình giao lưu**: Nếu đúng là do lỗi của mình gây ra, bị người ta phê phán chỉ trích, trường hợp này nên ứng xử ra sao?

(1) Kiên nhẫn lắng nghe phê bình

Cho dù bị phê bình trong hội nghị hay bị phê phán ở ngoài đời, thì cần bình tĩnh lắng nghe, không được phớt lờ, càng không nên nóng nảy vội vàng thanh minh, hoặc có hành động trấn áp người phê bình mình. Nếu nhận thấy người phê bình hoàn toàn không xuất phát từ động cơ ác ý hay thù oán, thì người được phê bình phải đối xử với thái độ đàng hoàng, lắng nghe ý kiến góp ý cho mình, tự mình tóm lược lại những ý họ vừa nói xem có đúng không, còn cần thiết bổ sung gì không. Nếu như người phê bình nói những điều quá đáng hoặc không đúng sự thật khiến người bị phê bình không chịu đựng nổi, thì có thể tự nhắc nhở mình: "Mình đâu phải là siêu nhân, mắc lỗi là chuyện thường, người ta muốn cho mình tiến bộ hoàn thiện hơn nên mới phê bình, dù có chỗ nói chưa thỏa đáng mình cũng không nên kích động, giận giữ, né trách hay sợ hãi, hãy bình tĩnh lắng nghe".

(2) Học cách tiếp thu phê bình

Khi người khác chỉ ra khuyết điểm một cách có lý có tình với những bằng chứng và lời phân tích phê phán đầy tính thuyết phục, người được phê bình cần phải tiếp thu một cách chủ động, thành

khẩn, đừng nghĩ rằng nhận lỗi sẽ đánh mất uy tín của bản thân, hoặc mất thể diện.

Trường hợp người phê bình nói không chính xác, dù không đúng cũng là bài học để mình rút kinh nghiệm, nếu cần có thể giải thích lại cho họ hiểu sự thực. Đối với người chỉ trích phê phán với ý đồ xấu, thì có thể cảnh cáo thẳng thừng, nhưng tránh để xảy ra xô xát gây gổ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Khi người khác phê bình mình dù họ nói đúng hay sai, thì cách ứng xử thông minh nhất vẫn là, nếu có thì nhận lỗi và sửa chữa, nếu không thì thông cảm tha thứ và coi là bài học để tự răn đe mình.

90. XỬ LÝ KHI XẢY RA BẤT ĐỒNG Ý KIẾN

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi ý kiến của mình bất đồng với ý kiến của người khác, hãy đề nghị họ lắng nghe mình trình bày rồi tự mình rút ra kết luận, không cần phân định ai đúng ai sai, đó là cách giao lưu tốt nhất.

* **Lộ trình giao lưu:** Trong giao tiếp, xảy ra bất đồng ý kiến là chuyện thường tình, làm thế nào để

biểu đạt được ý kiến của mình mà không xúc phạm đối phương.

(1) Cách dàn hòa

Theo quan điểm biện chứng, trước hết hãy thừa nhận lập luận của đối phương có tình có lý, không lên án phản bác, sau đó nêu ý kiến của mình, với cách nói: "Ý kiến của anh rất hay, nhưng tôi thì ..." cho dù đối phương nhận ra cái sai của họ, thừa nhận ý kiến của mình đúng hơn họ vẫn không hề cảm thấy xấu hổ.

(2) Cách thương lượng

Hai bên thảo luận với nhau về ý kiến của mỗi người, không ai phủ nhận đối phương và khẳng định mình, ví dụ nói: "Theo mình, vấn đề này có thể lý giải như thế này chăng... bạn thấy thế nào?" Hoặc: "Chúng ta hãy nhìn nhận từ một góc độ khác xem sao, thế này có được không?". Triển khai bàn bạc trao đổi, nếu đối phương thấy ý kiến của họ còn nhiều khe hở mâu thuẫn thì sẽ tự rút lui, nếu họ cố chấp không chịu nhận sai, thì mình tỏ thái độ kiên quyết hơn.

(3) Tỏ vẻ băn khoăn

Khi ý kiến hai bên khác nhau quá xa, trước khi

nêu ý kiến của mình, bạn hãy giả bộ tỏ ra do dự băn khoăn, để cho đối phương động viên khích lệ: "Cứ mạnh dạn nói ra đi, cho dù không đồng ý với mình cũng không sao mà" Bạn sẽ mở đầu: "Đành vậy, chúng mình vẫn là đối tác làm ăn rất chân tình với nhau mà, vậy thì mình không khách khí nữa, theo như mình nghĩ, thì..." đó là cách giữ hòa khí của hai bên, đồng thời làm cho đối phương giữ được trạng thái cân bằng.

(4) Cách bắt bẻ

Lúc đầu thừa nhận ý kiến của đối phương, tiếp tục đi sâu phân tích để tìm ra những điểm phi lý, sau đó mới nêu ý kiến của mình, nhấn mạnh các chứng cứ thuyết phục.

(5) Cách dựa thế

Đối với một số đối tượng tế nhị, ví dụ người nhiều tuổi, bậc cha chú hay thầy giáo, nếu bác bỏ ý kiến của họ là rất khiếm nhã. Trường hợp này chỉ nêu những ví dụ cùng loại hoặc sự việc có thể làm sáng tỏ ý kiến của mình, chứ không cần trình bày cụ thể.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Con muỗi bị người đời căm ghét vì cái mồm nó hay châm

chích, giữa con người với nhau nếu vì bất đồng ý kiến mà gây ra xung đột, thì sẽ là lợi bất cập hại.

91. ỨNG XỬ KHI BẢN THÂN MẮC LỖI LẦM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Nếu mắc lỗi với ai đó, thì hãy chủ động nhận lỗi và đền bù khắc phục, đó là giải pháp tốt nhất để xóa bỏ lòng thù hận.

* **Lộ trình giao lưu:** Khi mình nhận ra sai lầm, hãy dũng cảm nhận lỗi ngay, chớ có chờ đến khi người ta phê bình chỉ trích. Nếu luôn luôn cho rằng mình giỏi, mình đúng, khi va chạm với người khác một mực chỉ trích phê phán đối phương một cách võ đoán, mình sai trái sờ sờ vẫn cố chấp không chịu thừa nhận, không biết xin lỗi, con người như thế chẳng có bạn bè tri kỷ và hay gặp chuyện xúi quẩy.

(1) Nhận lỗi, xin lỗi một cách chân thành

Rõ ràng mình làm sai hãy thẳng thắn nhận lỗi, hà tất phải phân bua bào chữa quanh co. Nhưng nếu có lý do khách quan chính đáng thì sau khi xin lỗi hãy trình bày ngắn gọn, nhưng không lấy đó làm lý do để đùn đẩy thoái thác trách nhiệm, giải thích quá nhiều khiến đối phương cảm nhận mình thiếu thành khẩn, hoặc cố ý phủ nhận một cách

gián tiếp, xin lỗi một cách giả tạo khách sáo thì đối phương càng ác cảm, quan hệ hai bên sẽ bị rạn nứt, hố ngăn cách càng sâu thêm.

(2) Xin lỗi cần tỏ rõ thiện chí

Nếu do lỗi lầm của mình, đã khoét sâu thành kiến giữa hai bên, đối phương hết sức bất bình, không chấp nhận những lời giải thích, thậm chí phớt lờ lời xin lỗi, thì cần phải nhờ nhân vật trung gian chuyển lời nhằm xoa dịu cơn thịnh nộ của đối phương, sau đó mới xin gặp mặt nhận lỗi. Nhưng cũng có những tình huống chưa thể phân biệt ngay ai đúng ai sai, tạm thời hãy cứ dàn hòa để giữ lấy mối quan hệ bình thường, cùng nhau hoàn thành công việc chung. Nếu cả hai bên đều ương bướng cố chấp, chả ai chịu nhường ai, thì có thể cả hai đều phải chịu thua thiệt.

(3) Xin lỗi phải đúng cách

Một là, thể hiện thành tâm, lời nói ôn hòa, nét mặt ăn năn hối hận, mắt nhìn thân thiện, từ ngữ lễ phép.

Hai là, nội dung ngắn gọn, đi vào trọng tâm, không loanh quanh biện bạch, không ấp úng trùng lặp, nếu nói năng không khéo, đối phương không

thông cảm tha thứ, mà còn cho rằng bạn là con người tiểu nhân mánh lới.

Nếu như người đời ai cũng biết thẳng thắn nhận lỗi và sửa chữa thì đã bớt đi bao nhiêu vụ tranh chấp không cần thiết, và bộ mặt xã hội nói chung sẽ hòa đồng, thân ái hơn.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Làm người không ai tuyệt đối tránh được lỗi lầm, phạm sai lầm không đáng sợ bằng không biết thẳng thắn thành thật nhận lỗi.

92. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI TÍNH CÁCH KHÁC MÌNH

* **Tiêu điểm giao lưu**: Tục ngữ có câu: "Đi với bụt mặc áo cà sa, đi với ma mặc áo giấy", nghĩa là có cách ứng xử tương thích với từng loại đối tượng, thì mọi công việc sẽ trôi chảy.

* **Lộ trình giao lưu**: Một nhà tâm lý học người Đức, sau khi tiến hành điều tra phân tích đã phân chia tính cách con người thành ba loại, và đề nghị cách giao tiếp thích ứng với từng loại tính cách đó.

(1) Người kín kẽ

Đặc điểm chung:

- Thân người mảnh mai gầy gò.

- Hay rụt rè e ngại, nhát gan, chín chắn, đứng đắn, thật thà, nhiều mơ mộng hão huyền.

- Nhạy cảm với mọi sự vật xung quanh, dễ mủi lòng, cũng dễ hưng phấn.

- Năng lực phán đoán kém

Cách ứng xử tương thích là: Đừng để những người này ra quyết định, làm việc với họ theo phương pháp hướng dẫn, thuyết phục, nhưng đối đãi tế nhị thận trọng, không động chạm đến lòng tự ái, lời nói ôn hòa, tránh đụng chạm đến các khía cạnh nhạy cảm.

(2) Người xởi lởi

Đặc điểm chung:

- Người đầy đặn, béo tốt

- Cởi mở, tháo vát nhanh nhẹn, dễ dãi, thích giúp đỡ người khác.

Cách ứng xử tương thích là: Nếu những người này bất hòa với ai, sẽ khiến người đó thấp thỏm không yên.

(3) Người mạnh mẽ

Đặc điểm chung:

- Cơ thể cường tráng, rắn chắc.

- Tư tưởng có phần quá khích, khó hòa nhập.

- Ương ngạnh, nhưng biết chấp nhận lẽ phải, ủng hộ chính nghĩa, giữ lời hứa, kiên trì nguyên tắc.

Cách ứng xử tương thích là: Có thể thuyết phục họ nếu như nêu ra lý lẽ sắc bén, chứng cứ hùng hồn, nói năng với họ theo cách trực diện không cần úp mở, bóng gió, nhưng thái độ lời lẽ cần hòa nhã mềm mỏng, tránh gây xung đột đối kháng.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Nếu giao tiếp ứng xử với mọi người theo một khuôn mẫu cứng nhắc bất biến, thì có thể giành phần thắng trước đối tượng này, nhưng lại bị bẽ mặt trước đối tượng kia, thậm chí còn rước họa vào thân.

93. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI TÍNH CÁCH HƯỚNG NỘI, HƯỚNG NGOẠI.

* **Tiêu điểm giao lưu:** Tính cách kín đáo hay cởi mở sẽ được thể hiện bằng hành vi, nắm vững loại

hình tính cách của đối tượng là cơ sở để lựa chọn phương thức giao tiếp.

* **Lộ trình giao lưu:** Từng con người có bản tính, hoàn cảnh sống và tiếp thu giáo dục khác nhau, nên hình thành tính cách khác nhau. Trong đối nhân xử thế nếu chỉ dựa vào một số nét tâm lý chung thì vẫn chưa đủ, mà phải đi sâu tìm hiểu đặc điểm riêng biệt trong tính cách của mỗi cá thể thì mới thu được hiệu quả mong muốn.

Tính cách con người vô cùng phức tạp và đa dạng, căn cứ vào một số khuynh hướng chung về mặt tâm lý, các nhà tâm lý học đã tổng hợp thành hai dạng tính cách lớn, đó là tính cách hướng nội và tính cách hướng ngoại.

(1) Tính cách hướng nội là gì?

Đó là tính cách với những biểu hiện như điềm đạm, kín đáo, suy nghĩ nhiều nhưng ít lời, ít thể hiện trên biểu cảm và cử chỉ. Các nhà thơ, nhạc sĩ v.v... thường thuộc loại này.

Các đặc điểm dễ nhận thấy ở người mang tính cách hướng nội là ít lời, những lời nói ra không có tính khoa trương, nói thẳng nói thật nên dễ làm người nghe mất lòng, tâm trạng hay rơi vào bế tắc

bức xúc, hành động cử chỉ có vẻ chậm chạp yếu ớt, viết lách giỏi hơn diễn đạt bằng lời, ý kiến dễ bị dao động, trước sự việc biến cố lớn hay tỏ ra trù trừ do dự.

Nắm được các đặc điểm của người tính cách hướng nội, tốt nhất là phụ họa săn đón theo diễn biến tâm lý của họ.

(2) Tính cách hướng ngoại là gì? Biểu hiện bên ngoài của người mang tính cách hướng ngoại là nhanh nhẹn, năng nổ, hoạt bát, hồ hởi sôi động, khoáng đạt, cởi mở, ít tư duy nội tâm mà nặng về thể hiện qua biểu cảm và hành động. Họ làm việc gì cũng thông thoáng nhanh nhẹn, quả quyết dứt khoát khi quyết định vấn đề, nói năng lưu loát, đầy sức thuyết phục. Loại tính cách này thường thấy ở các vị giám đốc, nhân viên tiếp thị v.v.

Đặc điểm của người mang tính cách hướng ngoại là nói cười xởi lởi, ít giữ ý, ứng xử nhạy bén, hào phóng, nói năng trôi chảy, thích giao lưu rộng rãi, dễ gần dễ mến, bao dung độ lượng, kiên nghị cả quyết, mạnh mẽ dứt khoát. Sau khi đã quyết định việc gì thì không dễ thay đổi, ít lo âu thấp thỏm, ưa hoạt động, tâm trạng hồ hởi vui vẻ.

Khi giao tiếp với người mang tính cách hướng ngoại cũng nên xởi lởi thông thoáng, không tiếp họ với nét mặt rầu rĩ, chán chường, trước yêu cầu của họ cũng giải quyết một cách quả đoán mau lẹ, không chần chừ do dự, khoáng đạt rộng lượng không tỏ ra nhỏ nhen hẹp hòi.

94. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI TRẦM TƯ ÍT NÓI

* **Tiêu điểm giao lưu**: Dùng niềm say mê hứng thú của người khác để tác động vào điểm nhạy cảm trong tâm hồn họ, tạo ra sự đồng điệu cộng hưởng về tâm lý giữa hai bên

* **Lộ trình giao lưu:** Thời thế xoay vần, thì tính cách con người cũng diễn biến hết sức phức tạp, theo nhiều chiều hướng khác nhau, có người giàu cảm xúc, hào hứng, say mê, có người thiên về lý trí tế nhị và nhạy cảm, có người kín đáo, thận trọng ít lời... Trong giao tiếp, ngại ngùng nhất là gặp phải đối tượng kiên cường bất khuất nhưng lại trầm tư mặc cảm ít lời.

Tuy cùng thuộc dạng trầm tư, nhưng mỗi người lại mang sắc thái riêng biệt, do vậy trong giao tiếp

phải nắm bắt từng đối tượng cụ thể để ứng phó thật linh hoạt và thỏa đáng.

(1) Nói năng vụng về lúng túng, không biết cách diễn đạt

Khi giao tiếp với những người này, cần biểu lộ thái độ mạnh dạn tự nhiên để xua tan mặc cảm lo lắng e ngại trong lòng họ, động viên khuyến khích họ mạnh dạn thể hiện suy nghĩ tình cảm của mình. Cách khích lệ gợi mở có thể dùng ánh mắt thông cảm, hoặc bằng câu chuyện vui có liên quan đến đối phương, ví dụ kể về vụ việc họ đã từng trải, không vội vàng đi vào chủ đề ngay. Khi đối phương chịu góp chuyện, cố gắng khai thác phụ họa hoặc khen ngợi để họ mạnh dạn tiếp tục thể hiện bản thân, không nên ngắt lời họ khiến họ bị lạc hướng tư duy và mất hứng thú. Khi bạn nhận định rằng tâm trạng đối phương đã thật sự thoải mái và hưng phấn, hãy khéo léo dẫn dắt vào chủ đề chính. Cách dẫn dắt câu chuyện đòi hỏi vận dụng kỹ xảo nhuần nhuyễn và kín đáo, không để đối phương cảm thấy hẫng hụt, bị động.

(2) Trong lòng không vừa ý nhưng ngại nói ra

Khi giao lưu với đối tượng này, bạn phải thể

hiện cho họ thấy thái độ chân thành cởi mở của mình, và tìm cách bật mí cho họ biết quan điểm ứng xử của bạn, gợi mở họ mạnh dạn thổ lộ những điều tâm sự còn đề nén trong lòng.

(3) Sợ nói nhiều hay thất thố

Có những người hiểu rộng biết nhiều, suy nghĩ sâu sắc, nhưng họ theo quan điểm nói nhiều dễ sơ suất, nên thường tỏ ra trầm tĩnh giữ ý, coi đó là một thứ vũ khí để tự bảo vệ mình.

Tiếp xúc với đối tượng này được coi là thử thách khó vượt qua trong trường xã giao.

Một là, họ giữ thái độ im lặng dường như nhằm tạo ra sự khác biệt với cung cách nói nhiều của khách, khuyến khích bạn nói còn mình thì chăm chú lắng nghe, họ tôn sùng quan điểm lấy đạo lý của người để trị người. Vậy thì trong giao tiếp bạn hãy cố ý giành nhiều cơ hội cho họ nói.

Hai là, thay đổi phương thức giao tiếp, bạn không nói thao thao bất tuyệt nữa, mà vận dụng cách đưa ra câu hỏi, đưa họ vào tình thế bắt buộc phải trả lời, ai không trả lời là biểu hiện bất lịch sự, không thể tha thứ được.

Ba là, chỉnh lý lại nội dung nói của bạn, đối với

chủ đề giao lưu, bạn không hề đưa ra câu kết luận, mà mong muốn hai bên trao đổi để xác định.

(4) Tiếp chuyện với thái độ hờ hững, lạnh nhạt

Trong giao tiếp, bạn phải vận dụng năng khiếu hài hước tăng thêm sức hấp dẫn cho chủ đề, hoặc gợi ý cho họ hiểu rõ tầm quan trọng của vấn đề trao đổi đối với họ để khơi dậy cảm hứng trong lòng họ.

(5) Người có quá khứ hoặc đời tư không bình thường nên hay thu mình giữ ý

Khi giao tiếp với những người này, bạn cần nắm được điều bí mật mà họ không muốn đụng chạm là gì, để tỏ ra đồng cảm khi đề cập đến những vấn đề có liên quan khuyến khích họ không cần giữ ý né tránh, hãy mạnh dạn thổ lộ hết cảm nghĩ trong lòng.

*** Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Đôi khi im lặng lại biểu dạt gần đến chân lý hơn là lời nói, vì trong im lặng ẩn chứa rất nhiều ngôn từ.

95. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI LẮM ĐIỀU

*** Tiêu điểm giao lưu:** Giao tiếp với người lắm điều, bạn hãy nắm chắc chủ đề, diễn đạt ngắn

gọn, mạch lạc, không bị lôi cuốn theo phong cách của đối phương.

* **Lộ trình giao lưu:** Giao tiếp với người thích buôn chuyện, thì chẳng bao giờ lo sợ rơi vào tình huống im ắng tẻ nhạt để hai bên nhìn nhau lúng túng. Ngược lại, nói chuyện rôm rả một hồi bỗng nhận ra chẳng đâu vào đâu cả, vì đàm đạo toàn chuyện vô bổ, không ăn nhập với chủ đề.

Giao tiếp với người lắm lời, bạn hãy giành lấy thế chủ động dẫn dắt câu chuyện, định hướng chủ đề nhằm mang lại hiệu quả thiết thực. Những vấn đề cần chú ý là:

(1) Nắm chắc chủ đề giao lưu

Trong quá trình giao lưu, cho dù đối phương nói chuyện đâu đâu, mình vẫn phải cố gắng khống chế để bám sát chủ đề, khỏi lãng phí thời gian. Nếu đối phương quá say sưa hãy nêu ra câu hỏi để đưa họ trở lại câu chuyện đang trao đổi. Những câu hỏi của bạn phải được chuẩn bị thật chu đáo, xoay quanh trọng tâm. Luôn luôn tự nhắc mình chớ sa đà vào câu chuyện phiếm của đối phương, nếu không chính mình cũng sẽ bị mất phương hướng.

(2) Tránh sa vào tranh luận

Khi phát sinh ý kiến phản đối cũng chỉ nên nêu ra dưới hình thức đặt câu hỏi, chứ không phản bác thẳng thừng, nếu gây cho đối phương tâm trạng kích động thì càng khó xử lý.

(3) Thường xuyên nhắc nhở

Khi trao đổi công việc, phải trình bày cho rõ ràng, đối với những khâu có thể xảy ra vấn đề hoặc những chi tiết cụ thể, cần thường xuyên nhắc nhở, không bỏ sót và không giành cơ hội cho đối phương chen ngang.

(4) Tạo lòng tin phục

Khi đối phương cao hứng nói chuyện ngoài lề, bạn phải góp chuyện thật sắc sảo, thể hiện sự thông minh vượt trội hơn đối phương, khiến họ phải nể phục, sẽ không dám ba hoa khoác lác trước mặt bạn nữa.

(5) Để họ có cơ hội dốc bầu tâm sự

Nếu như người đối thoại với bạn thật sự có niềm tâm sự uẩn khúc cần được thổ lộ với ai đó, nhằm giải tỏa sức ép tâm lý, bạn cần biểu lộ sự đồng tình rộng lượng, tạo điều kiện cho họ nói hết

để chia sẻ. Không nên cắt ngang câu chuyện hoặc can thiệp một cách thô bạo, bạn sẽ được đối phương mến mộ.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Nếu bạn là con người tiền hậu bất nhất, có chăng chỉ tạo cơ hội cho đối phương khoe môi múa mép mà thôi.

96. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI NHẠY CẢM

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khi giao tiếp với người thần kinh quá nhạy cảm, hãy mở đầu bằng cách chủ động xua tan mặc cảm trong lòng họ, cố gắng giải quyết tốt công việc, chỉ ra cái sai của đối phương, tuyệt đối tránh phát sinh tranh luận gay gắt.

* **Lộ trình giao lưu:** Khi giao lưu với người nhạy cảm, cần chú ý tránh gây kích động tâm lý, không động chạm đến những khía cạnh nhạy cảm của họ, luôn tôn trọng nhân cách danh dự của họ, nói chung có thể thu được hiệu quả theo mấy cách sau đây:

(1) Giúp họ xây dựng lòng tự tin

Động viên khích lệ họ khắc phục tâm lý tự ti, dần dần xây dựng lòng tự tin. Ví dụ có thể xin ý kiến họ đánh giá và đề xuất cải tiến công tác của mình, sau

đó chân thành cảm ơn, đây là cách đề cao uy tín của đối phương và củng cố lòng tự tin cho họ.

(2) Tôn trọng nhân phẩm danh dự

Nếu bạn bình phẩm về những khiếm khuyết của họ trước mặt công chúng, thì họ sẽ cảm thấy bị nhục mạ ghê gớm. Vì vậy, khi cần góp ý hãy tìm gặp riêng: "Bạn có thể nói thẳng cho mình biết có lời nói hay hành động gì của mình khiến bạn không hài lòng không?" Với cách nói nhẹ nhàng như vậy thì đối phương dễ dàng tiếp thu, vì không hề xúc phạm đến nhân phẩm, danh dự của họ.

(3) Ngữ khí phê phán cần nương nhẹ

Cách hay nhất là đan xen phê phán vào trong khen ngợi, nói năng theo cách tâm sự bình đẳng giữa bạn bè thân quen, ví dụ: "Thôi chuyện cũ chúng mình bỏ qua, bây giờ làm lại từ đầu nhé", làm cho người nhạy cảm không có lý do gì để nổi nóng.

(4) Nói thẳng vào vấn đề

Khi giao lưu hãy nói thẳng vào vấn đề, không dài nói dòng văn tự vì như vậy dễ gây tâm trạng căng thẳng hoặc nghi ngờ cho đối phương, khiến vấn đề trở nên phức tạp thêm.

(5) Cùng nhau tham gia

Hai bên cùng nhau lên phương án và bố trí kế hoạch thực thi nhiệm vụ, nếu công việc và các bước quả thật quá phức tạp, thì phải chia ra nhiều cuộc trao đổi để làm cho xong, sau đó cùng kề vai sát cánh để thực hiện, trong quá trình đó sẽ có cơ hội giao lưu nhiều hơn, thông qua đó tăng cường tình cảm và lòng tin.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Người nhạy cảm có thể bị kích động và phản ứng mạnh mẽ chỉ vì những lý do nhỏ nhặt không đâu.

97. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI GHÊ GỚM ĐANH ĐÁ

* **Tiêu điểm giao lưu:** Giữ an toàn và thể diện cho mình bằng cách ngăn chặn không cho loại người này có cơ hội biểu lộ tính cách ghê gớm đanh đá của họ.

* **Lộ trình giao lưu:** Nói chung thiên hạ chẳng ai ưa loại người có tính cách ghê gớm đanh đá, đặc điểm của họ là hay gây gổ và giành phần thắng bằng mọi giá không biết nể mặt ai, không từ bỏ thủ

đoạn nào, làm cho đối phương bị xúc phạm lòng tự trọng.

(1) Ghê gớm đanh đá kiểu giả nhân giả nghĩa

Có những kẻ tâm địa xấu xa, thích xỉa xói gây sự để hạ thấp người khác, nhưng lại núp dưới vỏ bọc đạo đức, trước khi vào cuộc họ thường lớn tiếng tuyên bố: "Muốn cho đằng ấy nên người nên tớ mới nói..."

Ứng phó với loại người này cần phải đấu tranh trực diện, không thể sợ hãi né tránh hay lùi bước. Khi nghe họ mở đầu "Vì muốn tốt muốn lành cho anh..." thì ngắt lời họ luôn bằng câu: "Xin cảm ơn lòng tốt của bạn, nhưng bây giờ tôi có bận, xin hẹn để lần sau nghe bạn chỉ giáo nhé!", nói cách khác là tước mất cơ hội gây sự của họ.

(2) Phớt lờ xem khinh

Mặc cho kẻ ghê gớm đanh đá gây sự khiêu khích, đơm đặt, mình cứ tỉnh bơ tảng lờ như không nghe không thấy, nhưng cần duy trì khoảng cách và không nên chọc tức thêm, vì dây vào họ chỉ tổ thua thiệt cho mình, quan trọng nhất là dù lời nói của họ độc địa đến đâu cũng vẫn tươi cười không tỏ ra bực tức, kẻ gây sự sẽ cụt hứng rút lui.

(3) Đập lại thẳng thừng

Những người ghê gớm đanh đá thường có tài ăn nói, lý lẽ sắc bén, nhất là khi họ có chứng cứ trong tay. Phải nhè lúc họ sơ hở đuối lý hoặc xúc phạm đến nhiều người thì sẽ trị thẳng cánh cho họ bỏ thói xấu đó đi.

(4) Nhân thể góp chuyện

Khi nghe kẻ đơm đặt dựng chuyện, thì mình không lảng tránh mà nhân thể góp vui bằng những chuyện ly kỳ hơn, đây là cách ứng phó hơi khó tin nhưng mang lại hiệu quả bất ngờ, ví dụ đối phương bình phẩm: "Sao hôm nay anh ăn mặc màu sắc đỏm dáng thế" thì bạn hãy tiếp lời luôn: "Thì mình đang có dự định trở thành đĩ trai mà lại, bạn thấy có đạt không?" đối phương chẳng còn gì để nói thêm.

(5) Độ lượng bỏ qua

Khi nghe người đó buôn chuyện, bạn hiểu ngay là có ý ám chỉ mình, nhưng hãy tự nhủ trong lòng, mình không phải là con người xấu xa như vậy, coi như chuyện đó chẳng có gì liên quan đến mình. Trong đạo làm người, có một trái tim nhân hậu khoan dung là điều hết sức quan trọng.

(6) Mặt dày mày dạn

Trong nhiều trường hợp phải tỏ ra mặt dày mày dạn, vì có khi đúng là mình làm chuyện dở hơi, bị thiên hạ đàm tiếu, đôi khi bạn bè thân thiết cũng chê cười miệt thị... trong những tình huống đó, bạn đành phải ứng xử theo cách mặt dày mày dạn, tự an ủi mình rằng, ai chẳng có lúc xảy ra chuyện không hay, mình cứ phớt lờ đừng có canh cánh trong lòng là xong.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Dùng vũ khí kích bác châm chọc để đối chọi với kẻ ghê gớm đanh đá sẽ là vô ích, vì họ chỉ chờ đợi có thế, coi như bạn đã vô tình tuyên chiến với họ.

98. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI BẤT CHẤP LẼ PHẢI

* **Tiêu điểm giao lưu:** Trên đời không thiếu kẻ không hiểu đạo lý luân thường, bất chấp lẽ phải, thường tìm kẻ yếu hơn mình để ăn hiếp hoặc trút giận. Bạn phải ngăn chặn họ bằng thái độ kiên quyết nghiêm khắc không khoan nhượng.

* **Lộ trình giao lưu**: Trong đời thường, ở đâu ta

cũng có thể bị chạm trán với người bất chấp đạo lý lẽ phải, luôn rắp tâm ức hiếp làm hại người lương thiện. Đôi khi kẻ đó lại chính là ông chủ, đồng sự, nhân viên bán hàng hay hàng xóm của bạn..., tâm địa của họ là sung sướng hả hê khi gây đau khổ cho người khác. Nhà tâm lý học Gailip đã nói, chẳng may bạn bị những người bất chấp đạo lý đó ức hiếp, thì bạn phải kiên quyết hành động giáng trả.

(1) Không dùng thô bạo chống trả thô bạo

Những kẻ bất chấp đạo lý thường là vô học, họ nhìn nhận và xử lý vấn đề theo cảm nghỉ chủ quan chà đạp lên sự thật khách quan, khi biết rõ đặc điểm của họ, không thể chống trả bằng bạo lực hoặc lý lẽ, cũng không thể cư xử theo kiểu bất chấp đạo lý giống như họ, mà phải tỏ ra bình tĩnh cứng rắn, kiểm soát tâm trạng của mình, không để chúng có cơ hội ra tay lấn lướt, vì dây với họ mình sẽ chịu thiệt đầu tiên.

(2) Chinh phục bằng lý trí

Cũng có kẻ xử thế theo kiểu bất chấp đạo lý vì khi họ quá kích động không còn lý trí, mất hết tỉnh táo. Đối với những người này bạn có thể giảng giải điều phải trái, nếu họ nhận ra, ắt sẽ thay đổi cách

xử sự, như vậy vừa thuyết phục được đối phương vừa gìn giữ được tình đoàn kết thân ái, mặt khác cũng nâng cao uy tín của bạn trong cộng đồng.

(3) Chú ý giữ thể diện cho đối phương

Giữ thể diện cho đối phương chính là góp phần xử lý tốt vụ việc, đỡ gây phiền hà cho mình; nếu mình trách mắng họ, cho dù sự thật đúng là như vậy thì họ vẫn càng bực tức và cố tình gây sự.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Với những kẻ không hiểu đạo lý, nếu bạn phỉ báng miệt thị họ, thì họ sẽ càng hung hăng gây sự với bạn nhiều hơn.

99. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI THÍCH KHOE KHOANG KHOÁC LÁC

* **Tiêu điểm giao lưu**: Khoe khoang khoác lác là tự hạ thấp giá trị con người mình, giao tiếp với họ ví như chích cho quả bóng xì bớt hơi.

* **Lộ trình giao lưu:** Người hay khoe khoang khoác lác có tài dựng chuyện, bất chấp người khác có tin lời họ hay không, vì thực tình thâm ý của họ không phải là lừa đảo hay bịa đặt, chỉ là vô tình gây chệch hướng trong suy nghĩ của người nghe.

Muốn ngăn chặn họ có thể áp dụng một số biện pháp dưới đây:

(1) Vui vẻ nhờ họ giải thích rõ hơn về những chuyện kể đó

Nhờ kẻ khoác lác trình bày cụ thể hơn hoặc đưa ra chứng cứ để chứng minh cho câu chuyện của họ, nghĩa là dồn họ vào thế bí, không thể đáp ứng yêu cầu của bạn, họ sẽ ấp úng nói liều, thái độ lúng túng. Nếu bạn cộng sự với những người như thế, chỉ nên đề phòng cảnh giác, thường xuyên nhắc nhở nhưng không coi thường khinh ghét họ. Kẻ hay ba hoa thường chỉ hiểu biết hạn hẹp, họ không chỉ lòe bịp người khác mà nói đúng hơn là tự loè bịp bản thân, nếu bị ai đó vạch trần chân tướng, lần sau sẽ không dám khoe mẽ trước mặt người đó nữa, mà chuyển sang loè bịp đối tượng khác.

(2) Đừng vạch mặt một cách lộ liễu

Biết họ ba hoa một tấc đến giời nhưng cũng không nên chặn họng bằng cách vạch trần những điểm sai trái, hãy để cho họ có đường lui và giữ thể diện.

Nếu muốn họ bớt phét lác, không cần dùng lời

lẽ đao to búa lớn để phê phán, chỉ cần kể một câu chuyện châm biếm những anh chàng ba hoa, khiến thấm thía sửa chữa là được. Nếu ví họ như quả bóng quá căng vì chứa đầy những chuyện vô bổ, thì cách làm của bạn là thỉnh thoảng chích vào đó cho hơi xì bớt ra ngoài.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn**: Những kẻ quen thói ba hoa khoác lác đôi khi vô tình chuốc họa vào thân.

100. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI RA VẺ TA ĐÂY HƠN NGƯỜI

* **Tiêu điểm giao lưu:** Đối với những kẻ hợm hĩnh, thỉnh thoảng nên cho họ nếm mùi phản đòn, để cảnh báo họ và giữ yên cho mình.

* **Lộ trình giao lưu:** Những kẻ tự cho mình hơn người luôn tỏ ra vênh vang đắc ý, họ thường có nhiều mánh lới thủ đoạn để vượt lên trước thiên hạ, có thể được thăng tiến đến chức vụ khá cao, hoặc ở cương vị nhiều bổng lộc. Trong những giờ phút khó khăn, họ vẫn biết cách luồn lách để tránh hiểm nguy và giành phần thắng, mặc cho

người bên cạnh quằn quại trong bất hạnh, họ vẫn tỉnh bơ thưởng thức niềm vui của mình.

Khi xung quanh bạn có những con người như vậy, bạn nên ứng xử ra sao?

(1) Nên tránh xa con người đó

Những kẻ kiêu căng hợm hĩnh thường hay đon đả chào mời để lấy lòng mọi người, hòng mưu lợi riêng, hoặc hứa như đinh đóng cột sẽ giúp đỡ không để bạn bị thua thiệt, nhưng nếu ai đó tin họ coi như đã sập bẫy của họ, thật khó gỡ ra được.

Những người lương thiện chính trực chẳng bao giờ đoán ra được dã tâm và tham vọng giấu kín trong đầu con người hợm hĩnh đó, do vậy đối với loại người này, thì thượng sách là giữ đầu óc tỉnh táo, chớ có nghe theo những lời nói ngon ngọt để rồi tự chuốc lấy tai họa cho mình, nói cách khác luôn giữ một khoảng cách an toàn với họ.

(2) Đừng bộc bạch tâm can của mình với họ

Khi cần phải tiếp xúc với loại người hợm hĩnh, hãy giữ kín tâm tư tình cảm trong lòng, chớ thổ lộ nội tình cho họ biết, có thể vì họ là cáo già túc trí đa mưu, còn bạn lại là chú cừu non ngờ nghệch

khờ dại. Khi nói chuyện với họ, bạn chớ trình bày rành rọt hết nhẽ, mà chỉ nên nói nửa vời.

(3) Dùng gậy ông để đập lưng ông

Những kẻ hợm hĩnh và ích kỷ luôn coi mình là nhân vật trung tâm, luôn tìm cách chiếm đoạt của người làm của mình, sẵn sàng gây tai họa cho người khác để thỏa mãn tối đa khát vọng cá nhân.

Khi đối mặt với loại người này quyết không thể nể nang khoan nhượng, họ kỳ kèo ky bo lấn lướt, thì mình cũng phải tính toán thiệt hơn với họ và không chịu lùi bước.

* **Lời cảnh báo của nhà chuyên môn:** Bạn hãy tin rằng, những kẻ ích kỷ hại người chẳng bao giờ vươn tới đỉnh cao trí tuệ, những kẻ khôn ngoan lõi đời cuối cùng sẽ phải trả giá đắt bởi chính sự khôn lỏi của họ.

MỤC LỤC

Lời nói đầu 5

1. Giao lưu với bạn học 7

2. Giao tiếp không lời giữa bạn học với nhau 9

3. Cách tìm sự đồng cảm khi bị bạn bè ghen ghét 12

4. Cách thanh minh giãi bày khi bị bạn hiểu nhầm 15

5. Xử lý ra sao khi bạn nói xấu sau lưng? 17

6. Hóa giải mâu thuẫn giữa bạn bè với nhau 20

7. Tâm sự khi bạn mắc sai lầm 23

8. Giao lưu giữa thầy và trò 26

9. Giãi bày ra sao khi giáo viên hiểu sai về mình? 29

10. Cách ứng xử khi không vừa ý với thầy 31

11. Cách gợi mở đối với học sinh hay mặc cảm, tự

ty **34**

12. *Cách động viên đối với học sinh hay xấu hổ*
36

13. *Cách xử lý đối với học sinh phạm sai lầm* 39

14. *Cách giao tiếp với cha mẹ* **42**

15. *Cách giao tiếp với bố dượng, mẹ kế* **46**

16. *Cách giãi bày khi bất đồng ý kiến với cha mẹ*
49

17. *Xử lý ra sao khi biết cha mẹ xem trộm nhật ký của mình* **51**

18. *Cách cảm thông khi cha mẹ hiểu nhầm mình*
53

19. *Ứng xử ra sao khi bị cha mẹ quở mắng* 55

20. *Cách hòa giải khi cha mẹ bất hòa* **58**

21. *Cách ứng xử với người khác giới có cảm tình*
61

22. Cách ứng xử với người khác giới không có cảm tình 65

23. Ứng xử trong cuộc hẹn hò đầu tiên 67

24. Xử lý ra sao khi tình yêu gặp trắc trở 69

25. Tâm sự giữa vợ chồng 73

26. Đối xử thường ngày trong cuộc sống vợ chồng 77

27. Giải tỏa mâu thuẫn khi vợ chồng xung khắc 80

28. Cách xử lý khi trong gia đình xảy ra tình trạng bằng mặt không bằng lòng 84

29. Cách cư xử với con cái 87

30. Những điều nên và không nên trong ứng xử với con cái 90

31. Cách giao tiếp với người già 93

32. Cách giao tiếp với người bề trên cố chấp 97

33. Cách giao tiếp với người già trái tính trái nết

100

34. Cách ứng xử với bề trên hay ca cẩm 104

35. Cách ứng xử giữa mẹ chồng nàng dâu 106

36. Cách ứng xử giữa chàng rể với bố mẹ vợ 109

37. Giao lưu bạn bè 112

38. Giao tiếp với người xa lạ 115

39. Động viên, an ủi người bất hạnh 118

40. Ứng xử trong tiệc tùng 121

41. Ứng xử khi đi nhờ vả người khác 124

42. Thăm hỏi người ốm đau 127

43. Giao lưu với đối tượng phỏng vấn 130

44. Ứng xử khi trả lời vấn đáp để xin việc 134

45. Ứng xử khi giám khảo vấn đáp không hợp tính cách với mình. 137

46. Ứng xử trong trường hợp đối tượng có phong cách làm việc khác mình 141

47. Giao tiếp với nhân viên 145

48. Giao tiếp với cấp dưới có vấn đề 149

49. Xử lý ra sao khi cấp dưới nói xấu mình sau lưng 151

50. Xử lý ra sao khi cấp dưới không chịu tiếp thu ý kiến của mình 155

51. Xử lý ra sao khi cấp dưới dây dưa chiếu lệ 158

52. Ứng xử với cấp dưới xuất sắc 160

53. Xử lý khi cấp dưới chưa lĩnh hội ý kiến của mình 163

54. Xử lý ra sao khi bị cấp dưới oán hận 167

55. Giao tiếp với những đồng sự khác nhau 170

56. Giao lưu với đồng sự có bề dày thâm niêm 174

57. Cách xử lý khi đồng sự cố ý gây khó dễ cho công việc của mình 177

58. Ứng xử trước yêu cầu phi lý của đồng sự 181

59. Xử lý khi bị đồng sự bài xích 183

60. Xử lý khi bị đồng sự chống đối 187

61. Ứng xử khi đồng sự gây gổ 190

62. Ứng xử khi đồng sự lên mặt chơi trội 192

63. Ứng xử khi đồng sự cố tình khiêu khích 194

64. Cách xử lý khi đồng sự tranh công 196

65. Cách xử lý khi đồng sự đổ lỗi 198

66. Ứng xử với cấp trên có phong cách làm việc khác mình 201

67. Ứng xử với cấp trên hay quên 204

68. Ứng xử với cấp trên khó chiều 206

69. Ứng xử với cấp trên hay xét nét 208

70. Ứng xử với cấp trên nóng tính 210

71. Ứng xử khi cấp trên phạm sai lầm 212

72. Ứng xử trong trường hợp cấp trên không chấp thuận đề xuất của mình 215

73. Xử lý khi quan hệ của bạn với cấp trên rạn nứt **219**

74. Ứng xử khi cấp trên đưa ra yêu cầu không hợp tình hợp lý **222**

75. Ứng xử khi phát sinh mâu thuẫn với cấp trên **226**

76. Ứng xử khi báo cáo công tác bằng miệng với cấp trên **228**

77. Cách trình bày khi nhờ cấp trên giúp đỡ **231**

78. Giao lưu với khách hàng **233**

79. Trao đổi điện thoại với khách hàng **236**

80. Giao lưu với những khách hàng khó chơi **239**

81. Ứng xử khi bị khách hàng từ chối **242**

82. Ứng xử khi khách hàng mặc cả **247**

83. Ứng xử khi hội đàm với khách hàng lâm vào tình thế bế tắc **248**

84. Xử lý khi khách hàng đưa ra ý kiến không thỏa đáng **250**

85. Xử lý khi không thể đáp ứng yêu cầu của khách hàng **253**

86. Xử lý khi khách hàng oán trách khiếu kiện **256**

87. Xử lý khi phạm sai sót trong khâu dịch vụ hậu mãi **258**

88. Giao tiếp trong đàm phán thương mại **261**

89. Ứng xử với người phê bình chỉ trích mình **263**

90. Xử lý khi xảy ra bất đồng ý kiến **265**

91. Ứng xử khi bản thân mắc lỗi lầm **268**

92. Giao tiếp với người tính cách khác mình **270**

93. Giao tiếp với người tính cách hướng nội, hướng ngoại. **272**

94. Giao tiếp với người trầm tư ít nói **275**

95. Giao tiếp với người lắm điều **278**

96. Giao tiếp với người nhạy cảm **281**

97. Giao tiếp với người ghê gớm đanh đá **283**

98. Giao tiếp với người bất chấp lẽ phải **286**

99. Giao tiếp với người thích khoe khoang khoác lác **288**

100. Giao tiếp với người ra vẻ ta đây hơn người **290**

NHÀ XUẤT BẢN THỜI ĐẠI

Nhà B15 Lô 2, Mỹ Đình 1, Từ Liêm, Hà Nội

100 cách giao tiếp cần học hỏi trong cuộc sống hàng ngày

TÁC GIẢ: BÍCH LÃNH

- Chịu trách nhiệm xuất bản:
  NGUYỄN THANH
- Biên tập:
  HỒNG TÚ
- Thiết kế bìa:
  XUÂN LÂM + HƯƠNG THỦY
- Trình bày:
  HƯƠNG THỦY
- Sửa bản in:
  THU HÀ

Liên kết xuất bản + Phát hành tại:
CÔNG TY VĂN HOÁ HƯƠNG THỦY

NHÀ SÁCH HƯƠNG THỦY

19 Đông Các - Ô Chợ Dừa - Hà Nội

ĐT: 04.38569432 - Fax: 04.38569433

In 2.000 cuốn, khổ 13x19 cm tại Công ty cổ phần in Sao Việt

Giấy phép xuất bản số 955 - 2011/CXB/39 - 17/TĐ

In xong và nộp lưu chiểu năm 2011